



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 031

Le lundi 25 juillet 2022

Président : M. Joël Lightbound



Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le lundi 25 juillet 2022

• (1105)

[Français]

Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la trente-et-unième réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes. Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le vendredi 15 juillet 2022, le Comité se réunit pour faire la lumière sur les pannes de service chez Rogers Communications au début du mois de juillet.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022. Dans le cas des députés présents dans la salle, si vous souhaitez prendre la parole, veuillez lever la main. Dans celui des députés qui participent à la réunion au moyen de l'application Zoom, utilisez la fonction « main levée ». Le greffier et moi-même allons tenter de respecter du mieux que nous pouvons l'ordre de prise de parole.

Aujourd'hui, pour la première heure, nous recevons, et nous le remercions de sa disponibilité, l'honorable François-Philippe Champagne, député de Saint-Maurice—Champlain et ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie. Il est accompagné de M. Simon Kennedy, sous-ministre, ainsi que de M. Éric Dagenais, sous-ministre adjoint principal, Secteur du spectre et des télécommunications, et de M. Mark Schaan, sous-ministre adjoint délégué, Secteur des stratégies et politiques d'innovation.

Pour la deuxième heure, chers collègues et membres du public, nous recevons, de Rogers Communications, M. Tony Staffieri, président et chef de la direction, ainsi que M. Ron McKenzie, chef de la direction de la technologie.

Sans plus tarder, monsieur le ministre, je vous cède la parole.

L'hon. François-Philippe Champagne (ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie): Monsieur le président, chers collègues, c'est un plaisir d'être avec vous aujourd'hui.

Nous sommes réunis aujourd'hui parce qu'un événement inacceptable s'est produit au pays le 8 juillet dernier. Je sais que plusieurs d'entre vous ont entendu d'innombrables histoires d'électriciens et d'électeurs frustrés qui ont été touchés par la panne survenue chez Rogers à cette date. Je peux vous dire que, moi aussi, j'en ai beaucoup entendu parler.

La panne de Rogers a touché tous les Canadiens et toutes les Canadiennes, et pas seulement les plus de 12 millions de clientes et de clients qui ont été directement touchés. Comme je l'ai déjà dit à maintes reprises: ce qui s'est passé le 8 juillet est tout à fait inacceptable, point final.

À juste titre, les Canadiens méritent des réponses.

[Traduction]

Monsieur le président, c'est pourquoi il était si important pour moi de comparaître devant le Comité aujourd'hui. N'oublions pas que des millions de Canadiens ont été privés de leur téléphone cellulaire et d'un accès à Internet pendant plus de 15 heures. Des centaines de milliers de petites et moyennes entreprises ont dû refuser des clients parce qu'elles n'étaient pas en mesure d'utiliser Interac pour effectuer des transactions. Des ministères ont perdu la capacité de fournir des services aux Canadiens. Ce qui est le plus inquiétant, c'est que de nombreux Canadiens n'étaient plus en mesure d'appeler le 911.

Je le répète: c'est tout simplement inacceptable, point à la ligne. C'est le message que j'ai transmis à Tony Staffieri, le chef de la direction de Rogers, à maintes reprises depuis le 8 juillet. J'ai joint ma voix à celles de millions de Canadiennes et de Canadiens pour exprimer en termes non équivoques leur frustration devant cette panne encore jamais vue dans notre pays. M. Staffieri a reconnu que Rogers avait rompu un lien de confiance avec le public et il a accepté de prendre une série de mesures pour régler cette affaire rapidement et de façon décisive.

Bien que la responsabilité de la panne incombe uniquement à Rogers, nous devons maintenant être en mode solution. C'est l'attitude que j'ai adoptée depuis les toutes premières heures de cette panne.

J'en ai été informé par mon personnel en fin d'après-midi le 8 juillet, heure de Tokyo — c'était très tôt le matin ici à Ottawa —, alors que je terminais une mission d'une semaine au Japon. Quelques heures plus tard, j'apprenais que la panne semblait maintenant plus grave que ce que nous pensions d'abord. J'ai immédiatement pris le téléphone, pour communiquer non seulement avec le chef de la direction de Rogers, mais aussi avec ceux de Telus et de Bell, pour voir comment ils pouvaient aider.

Le lendemain, dès mon retour au Canada, j'ai convoqué une réunion avec les chefs de direction de Rogers, Telus, Bell, Vidéotron, Shaw, SaskTel et Eastlink. Je leur ai demandé de prendre des mesures immédiates pour améliorer la résilience et la fiabilité du réseau partout au Canada. Dans un premier temps, j'ai exigé que, dans les 60 jours, leurs entreprises concluent un accord formel garantissant trois choses: l'itinérance d'urgence, l'assistance mutuelle et un protocole de communication pour informer le public et le gouvernement lors de pannes majeures et d'autres urgences.

Mesdames et messieurs, le temps file et il reste 45 jours pour respecter cet engagement.

De même, la Federal Communications Commission des États-Unis a récemment adopté des mesures pour améliorer la résilience du réseau, le 6 juillet.

Comme vous le savez, le CRTC mène aussi une enquête minutieuse sur la panne, y compris sur les mesures que Rogers met en place pour prévenir des pannes semblables. J'ai aussi demandé au Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications de faire des propositions supplémentaires afin d'améliorer la résilience du réseau d'après les conclusions de l'enquête.

Comme je l'ai dit d'entrée de jeu, nous envisagerons d'autres mesures pour assurer la résilience du réseau que les Canadiens méritent.

• (1110)

[Français]

Pour conclure, je souligne que tous les Canadiens méritent des réseaux de communication fiables, abordables et résilients. C'est pourquoi nous allons insister pour que les fournisseurs de services de télécommunications au Canada soient mieux préparés pour prévenir de futures pannes. Nous devons également continuer à tenir les fournisseurs de services de télécommunications du Canada responsables, et nous le ferons au nom des Canadiens et des Canadiennes.

En terminant, permettez-moi de dire ceci: certains verront aujourd'hui une occasion d'aborder un certain nombre de questions relatives au secteur des télécommunications, au secteur de la concurrence, à la fusion proposée entre Rogers et Shaw, en passant par de nombreux autres sujets connexes, j'en suis certain. Cependant, aujourd'hui, je crois que les Canadiens qui se joignent à nous s'attendent à ce que nous parlions de deux choses bien précises.

D'abord, que s'est-il passé le 8 juillet et pourquoi? Ensuite, quelles sont les solutions pour nous assurer qu'une telle situation ne se reproduise plus?

Sur ce, c'est avec plaisir que je répondrai aux questions de mes collègues de la Chambre des communes.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant commencer le premier tour de questions.

Monsieur Généreux, vous avez la parole pour six minutes.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur le ministre, d'être ici ce matin.

Vous avez tout à fait raison, nous pourrions effectivement poser plusieurs questions relativement à cet événement. Cependant, je vais m'en tenir à ce que vous avez suggéré. Je ne sais pas si nous pouvons voir cela comme un avantage ou un inconvénient, mais, pour couvrir tout le Canada, vous avez dû communiquer avec cinq entreprises, qui représentent 95 % de la clientèle au Canada.

Croyez-vous que cet événement met en lumière le manque de concurrence ou l'insuffisance de joueurs au Canada pour servir l'ensemble de la population et éviter que ce genre de chose se reproduise?

L'hon. François-Philippe Champagne: D'abord, monsieur Généreux, je vous remercie de la question.

En fait, il est certain que la concurrence favorise la résilience. Il s'agit d'un défi. Comme vous le savez, depuis le début, je parle d'abordabilité, de concurrence et d'innovation. C'est aussi pour cela que la première chose que j'ai faite, quand j'ai parlé au président et

directeur général de Rogers, c'était d'exprimer la frustration des 12 millions de Canadiens et Canadiennes qui avaient été privés de service, des centaines de milliers de petites et moyennes entreprises un peu partout au pays, mais aussi des gens qui s'occupent des services d'urgence.

J'ai demandé que des mesures immédiates soient prises pour justement améliorer la résilience au pays. J'ai demandé aussi aux entreprises de télécommunications d'établir par un accord formel cette entente d'assistance mutuelle. Cela existait déjà, mais nous voulons que ce soit établi par contrat.

J'ai demandé aussi à ce que l'on permette l'itinérance dont nous avons besoin en matière d'urgence dans ces cas-là. Il faut aussi un meilleur protocole de communication avec les Canadiens et Canadiennes. Je pense aussi que, à cet égard, j'ai exprimé la frustration des Canadiens et des Canadiennes concernant le problème en matière de communication avec les citoyens et avec les clients pendant cette panne sans précédent au pays.

M. Bernard Généreux: Monsieur le ministre, nous savons que 95 % de la population canadienne est desservie par environ cinq ou six grandes entreprises. Vous avez parlé du manque de résilience et du problème de se retrouver dans une situation où près du tiers, voire de la moitié des Canadiens n'est plus en mesure de communiquer, particulièrement avec les services d'urgence.

Vous avez demandé aux entreprises de se parler entre elles et d'établir un contrat. Je suis en affaires moi-même et je sais que toutes les entreprises ont différents niveaux d'engagement pour ce qui est, par exemple, d'investissements, d'établissement des priorités quant aux secteurs desservis, et ainsi de suite.

Vous avez notamment parlé aux dirigeants de Bell, de Telus et de Vidéotron. Ces entreprises ne se considèrent pas au même niveau non seulement sur le plan concurrentiel, mais aussi sur le plan des infrastructures qu'elles partagent ou possèdent.

Quelles garanties leurs dirigeants vous ont-ils données pour faire en sorte que dans 45 jours, comme vous le disiez, cette entente soit véritablement conclue?

Avez-vous obtenu un engagement de ces entreprises?

• (1115)

L'hon. François-Philippe Champagne: Oui, j'ai obtenu cet engagement.

Quand j'ai parlé aux dirigeants des entreprises, la question ne pouvait pas être plus sérieuse. En fait, je n'ai pas demandé, mais bien exigé qu'ils établissent un contrat formel pour faire trois choses bien précises.

Il est bon d'avoir un arrangement en matière d'assistance mutuelle, mais je veux que ce soit établi par un contrat formel entre les entreprises. Je veux aussi que l'itinérance en matière d'urgence soit codifiée et qu'il y ait un protocole de communication bien établi avec le gouvernement et avec les clients.

Il ne s'agissait donc pas juste d'intention, mais bien d'obligation et j'ai eu l'assurance...

M. Bernard Généreux: Monsieur le ministre, permettez-moi de douter que l'on puisse conclure une telle entente dans un délai de 60 jours, en plein été, de surcroît. J'ai le regret de vous dire que je suis sceptique.

Quelles seront les répercussions sur ces entreprises si elles ne sont pas capables de s'entendre dans ce délai de 60 jours?

Quel est votre pouvoir à cet égard?

L'hon. François-Philippe Champagne: Premièrement, il est certain que les entreprises de télécommunications au Canada écoutent le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, qui est l'autorité chargée de la réglementation. Deuxièmement, j'ai l'engagement formel des dirigeants de chacune des entreprises. Je peux vous dire que, quand je leur ai parlé, l'heure n'était pas aux opinions. Ce que je leur ai demandé était clair et direct. C'était une exigence formelle. Vous aurez l'occasion de le vérifier, car je crois que vous aurez le président de Rogers comme témoin.

Un comité a été formé, qui est chapeauté par le Groupe de travail sur la résilience des télécommunications canadiennes. C'est un groupe de travail qui existe déjà, coprésidé par des représentants de Rogers et par M. Éric Dagenais, un haut fonctionnaire de notre ministère. Ces personnes dirigent le travail qui sera fait dans les 45 jours qui restent.

Monsieur Généreux, je peux vous dire que, lorsque j'ai appelé les dirigeants des entreprises et que je leur ai demandé de se présenter le lundi, tous se sont présentés afin de trouver des solutions. Je crois que tous reconnaissent le fait que nous avons vécu un événement inacceptable et qu'il faut prendre des mesures immédiates.

Je dois être clair avec vous, monsieur Généreux: ce n'est qu'un début. J'ai dit aux dirigeants que j'allais exiger encore plus de choses d'eux. Le CRTC va tout de même poursuivre son enquête et nous allons examiner les recommandations qui seront faites. Ensuite, j'exigerai de ces entreprises d'autres mesures.

Je peux vous dire que, à l'heure actuelle, les dirigeants des entreprises conviennent avec moi qu'il faut en faire davantage pour augmenter la résilience des services de télécommunications au pays.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur le ministre.

[Traduction]

Nous passons maintenant à M. Dong, qui dispose de six minutes.

M. Han Dong (Don Valley-Nord, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je suis très heureux de vous voir. Cela fait un certain temps. Merci beaucoup de comparaître devant le Comité.

Je me suis réveillé le 8 juillet et je ne pouvais faire fonctionner aucun de mes appareils. Comme beaucoup de Canadiens, ma famille a un contrat de service groupé chez Rogers — depuis plus de 20 ans —, alors il y avait un peu de panique. Heureusement, un de mes téléphones de travail était desservi par Bell, alors j'ai pu apprendre par les médias sociaux qu'il y avait une panne massive, comme l'ont rapporté tous les organes de presse, mais il n'y a eu aucune communication de la part de Rogers avant près de midi.

Comme clients de Rogers, nous voulions tous savoir ce qui se passait et quand le service serait rétabli.

Vous avez agi très rapidement cette fin de semaine-là, en communiquant avec Rogers, mais avant cela, est-ce qu'il y a eu des mesures proactives du côté de Rogers pour vous expliquer, vous qui êtes à la tête du ministère, ce qui était en train de se produire?

• (1120)

L'hon. François-Philippe Champagne: Merci beaucoup, monsieur Dong. Je suis heureux de vous revoir aussi, mon ami.

Comme vous le savez, je terminais une mission au Japon lorsque les événements se sont produits, lorsqu'on m'a informé du problème initial que nous avions avec le réseau de Rogers. Compte tenu du décalage horaire, nous étions en tout début de journée à Tokyo, si je me souviens bien — vers 4 ou 5 heures du matin —, lorsque j'ai su que c'était plus grave. C'est là que j'ai communiqué immédiatement avec Tony Staffieri, le chef de la direction de Rogers.

Évidemment, il comprenait la gravité de la situation et l'obligation qu'il avait d'en informer le ministre de l'Industrie. Lors de cet appel, je me suis d'abord renseigné sur l'état du réseau et sur le temps qu'il faudrait pour le rétablir. Évidemment, à ce moment-là, j'exprimais la frustration de millions de citoyens canadiens, mais j'étais aussi en mode solution. Quand on a affaire à une crise de cette nature, une crise sans précédent...

Immédiatement après cet appel, j'ai communiqué avec les dirigeants de Bell et de Telus. Tout le monde a offert son aide. On a aussi demandé au Groupe de travail sur la résilience des télécommunications canadiennes de veiller à ce que Rogers nous fournisse une mise à jour, mais je dois avouer, monsieur Dong, ce que je retiens de ce qui s'est passé...

Voilà pourquoi j'ai exigé — je n'ai pas demandé, j'ai exigé — trois choses des entreprises de télécommunications du Canada, lorsque je suis rentré au pays quelques heures plus tard.

J'ai convoqué une réunion avec elles. Premièrement, je voulais officialiser l'entente d'assistance mutuelle. Je savais qu'il existait une certaine forme d'entraide tacite entre les réseaux, mais je leur ai dit: « Ce n'est pas suffisant pour les Canadiens. Il faut maintenant l'inscrire dans un accord formel exécutoire. »

La deuxième chose était l'itinérance d'urgence, et c'est assez semblable à ce que la Federal Communications Commission a fait aux États-Unis récemment, le 6 juillet.

Toutefois, je suis allé plus loin que cela, monsieur Dong, pour répondre justement à ce que vous disiez. Rogers a échoué à informer correctement la population canadienne. Elle a échoué à informer correctement le gouvernement du Canada. Il ne devrait pas incomber au ministre de l'Industrie de communiquer avec le chef de la direction de Rogers. Ce devrait plutôt être l'inverse...

M. Han Dong: C'est ce que je voulais dire, monsieur le ministre.

L'hon. François-Philippe Champagne: Ce devrait être l'inverse, et je pense...

M. Han Dong: Exactement. Non seulement le délai de carence créait de la frustration, mais il risquait aussi d'engendrer le chaos. Beaucoup de gens se demandaient ce qui se passait: est-ce que le Canada était la cible d'une cyberattaque?

Vous dites que vous avez été informé pour la première fois à 4 ou 5 heures de l'après-midi, heure de Toronto ou d'Ottawa, mais quand avez-vous parlé pour la première fois au chef de la direction de Rogers?

L'hon. François-Philippe Champagne: Faisons attention de ne pas nous mêler dans les fuseaux horaires, parce que, rappelez-vous, monsieur Dong, j'étais à Tokyo à ce moment-là. Quand j'ai dit 4 ou 5 heures, c'était 4 ou 5 heures du matin, heure de Tokyo. Il faut garder en tête qu'il était encore très tôt à Tokyo.

J'ai appelé aussitôt Tony Staffieri. Ce que vous dites, monsieur Dong, c'est exactement ce que j'ai fait valoir. En pareille situation, ce ne devrait pas être au ministre de courir après le chef de direction d'une grande entreprise de télécommunications au Canada. Ce devrait plutôt être l'inverse.

C'est pourquoi j'ai insisté sur les trois points que j'ai mentionnés. Je veux une entente formelle, et j'ai insisté pour qu'on ait un protocole de communication d'abord avec le public, parce que le public a le droit de savoir ce qui se passe, et ensuite avec le gouvernement du Canada. Il faut s'assurer de pouvoir mieux communiquer lorsqu'une telle chose arrive.

Je dois dire que depuis que c'est arrivé, le chef de la direction de Rogers a communiqué avec moi régulièrement pour me tenir au courant, et je pense que nous constatons déjà des améliorations à cet égard. Il faut que ce soit codifié, et c'est ce que fera l'accord exécutoire officiel.

M. Han Dong: Ce n'est pas la première fois. Déjà en 2021, il y a eu une panne régionale. Le chef de la direction a dit à l'époque: « Nous n'allons pas seulement aller au fond des choses, mais nous allons travailler très fort pour que cela n'arrive plus. » Or, évidemment, cela arrive moins de deux ans plus tard.

Qu'est-ce qui vous donne l'assurance que toutes ces mesures supplémentaires que vous avez mentionnées vont réellement changer l'industrie et faire en sorte que les Canadiens ne subissent pas à l'avenir les conséquences d'un événement pareil? Je pose la question parce que, selon l'explication de Rogers, toutes ces mises à jour sont assez courantes, alors cela pourrait arriver de nouveau.

L'hon. François-Philippe Champagne: C'était la faute de Rogers, et soyons clairs: c'est la faute d'une seule entreprise. Pour répondre à votre question, je suis d'accord avec vous. C'est pourquoi dès le départ, comme vous vous en souvenez sans doute, monsieur Dong, j'ai non seulement parlé aux dirigeants de Rogers, de Bell et de Telus, ainsi qu'à un plus grand réseau, mais je me suis aussi adressé au public et aux médias pour leur expliquer la situation. J'ai exprimé très franchement et très clairement ma frustration. J'ai dit que c'était inacceptable et qu'il fallait agir immédiatement. J'ai précisé aussitôt que ce seraient des mesures initiales. C'est pourquoi je pense que le travail de ce comité est si crucial, tout comme le travail du CRTC, pour comprendre la cause profonde.

D'après ce que nous comprenons, il s'agissait d'une erreur de codage dans une mise à jour de routine. Il y a de quoi s'interroger. Comment est-ce que cela a pu se produire? Quel genre de système faut-il mettre en place? Quel genre d'examen faut-il mettre en place? C'est un peu comme une enquête sur une catastrophe évitée de justesse: il faut prendre le temps de trouver la cause profonde. Une fois que nous comprendrons mieux la séquence d'événements et ce qui a fait défaut chez Rogers, nous verrons évidemment à prendre des mesures supplémentaires pour corriger ce défaut. J'ai dit très clairement aux chefs de direction que j'exigerais davantage de leur part. Voilà donc les premières mesures, je dirais, prises dans les heures qui ont suivi la panne.

• (1125)

Le président: Merci, monsieur le ministre.

[Français]

Je donne maintenant la parole à M. Lemire pour six minutes.

M. Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ): Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur le ministre, vous avez demandé une rencontre de médiation, les 4 et 5 juillet, notamment avec le Bureau de la concurrence et avec différents concurrents de Rogers, si je peux m'exprimer ainsi.

Vous venez de dire que ce qui est arrivé était l'échec de Rogers. Avant cette rencontre, avez-vous tenu une réunion de breffage technique avec les gens de Rogers? Les dirigeants vous ont-ils expliqué ce qui est survenu lors de cette panne?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je suis heureux de vous revoir, monsieur Lemire.

D'abord, permettez-moi de vous dire que la téléconférence que j'ai tenue était avec les dirigeants des entreprises de télécommunications. Le CRTC, qui est un organisme indépendant, ne participait pas à cette réunion.

Aux premières heures de la panne, alors que nous nous demandions encore s'il s'agissait d'une cyberattaque, dès la première discussion que j'ai eue avec le président de Rogers, celui-ci m'a informé de ce qui était survenu. Il m'a expliqué les premières conclusions découlant d'une enquête interne. Il m'a déclaré que l'entreprise avait demandé à des experts internationaux de les aider à déterminer la nature de la panne. Elle avait également demandé à ses vendeurs d'équipement de l'aider à remettre le réseau en service le plus rapidement possible.

J'ai parlé au président de Rogers une autre fois par la suite. Plus tard, nous avons eu cette téléconférence avec les dirigeants des six autres grandes entreprises de télécommunications au pays. Voilà ce qui en est concernant la chronologie des événements.

M. Sébastien Lemire: Qui a été mandaté chez Rogers pour vous informer de l'avancement des discussions et de la mise en oeuvre du plan de résilience?

L'hon. François-Philippe Champagne: Il s'agit du président et directeur général de Rogers, M. Tony Staffieri, qui viendra témoigner devant vous dans quelques heures. C'est avec lui que j'ai eu toutes mes communications avec Rogers. Il en va de même pour les autres entreprises de télécommunications, je communiquais avec leurs dirigeants respectifs.

M. Sébastien Lemire: Quel est votre niveau de confiance à l'égard de la gouvernance de Rogers?

En fait, à la suite de la panne de l'année dernière, un ménage a été fait de façon plutôt cavalière au cours des derniers mois.

Quel est votre niveau de confiance à l'égard de la gouvernance actuelle de Rogers, particulièrement dans le contexte de la fusion avec Shaw?

L'hon. François-Philippe Champagne: J'ai été très clair avec le dirigeant de Rogers. Vous pourrez le lui demander. J'ai exprimé la frustration de millions de Canadiens et de centaines de milliers de petites et moyennes entreprises, qui ne pouvaient pas effectuer de transactions au moyen du réseau Interac. J'ai aussi exprimé la frustration des premiers répondants de partout au pays relativement à l'impossibilité d'accéder au service 911.

J'ai donc été très clair avec lui. Je lui ai dit que la situation était absolument inacceptable et que je m'attendais à ce que des mesures correctives soient rapidement mises en place. Je lui ai dit que nous allions enquêter sur cette affaire et que, le moment venu, nous allions demander d'autres mesures pour que le réseau de télécommunications soit plus résilient. Je lui ai aussi dit, et je l'ai aussi exprimé publiquement, que tout ce qui est arrivé va rester dans mon esprit et dans celui de plusieurs, et que cela démontre qu'il nous faut un système résilient et concurrentiel.

M. Sébastien Lemire: Comment votre ministère compte-t-il évaluer la robustesse du plan proposé par les fournisseurs de services de télécommunications pour améliorer la résilience des réseaux de télécommunications?

L'hon. François-Philippe Champagne: Nous allons travailler avec les experts. J'ajoute que je n'ai pas demandé, mais bien imposé aux entreprises les trois mesures mentionnées, c'est-à-dire d'établir par un contrat formel l'assistance mutuelle, l'itinérance d'urgence et le protocole de communication avec le gouvernement et les citoyens. Mon équipe et moi avons imposé ces exigences et j'ai dit, quelques heures après que le système eut été rétabli, qu'il fallait prendre des mesures immédiates et de façon urgente pour assurer la résilience du système.

Il s'agit d'une première étape, vous en conviendrez, et c'est pour cela que le travail du Comité est important. Nous voulons aller au fond des choses et, lorsque nous aurons les conclusions expliquant pourquoi il y a eu une erreur de code dans une procédure normale de mise à jour, comment tout cela a pu se produire et quelle faute a été commise, il faudra établir la redondance du système. C'est à cela que nous allons nous attaquer.

En fait, j'ai l'intention d'en faire davantage. De plus, le projet de loi C-26 va nous donner des pouvoirs supplémentaires en matière de cybersécurité et j'entends les utiliser à bon escient pour assurer plus de résilience.

• (1130)

M. Sébastien Lemire: Quelle a été la réaction des dirigeants concurrents de Rogers quant à votre demande et, surtout, n'y a-t-il pas là un risque de niveler l'investissement par le bas?

L'un des messages que je peux percevoir dans la situation, c'est que, du point de vue de ces entreprises, il ne vaut pas la peine d'investir davantage parce que, si le système plante, les autres entreprises vont venir à la rescousse.

L'hon. François-Philippe Champagne: Sauf votre respect, monsieur Lemire, je ne pense pas que c'était l'attitude des entreprises. En fait, leurs dirigeants étaient en mode écoute. Vous comprendrez que, à ce moment-là, ma voix représentait celle de dizaines de millions de Canadiens. Alors, quand on parle au nom de millions de Canadiens, les gens sont à l'écoute. Je me suis exprimé de façon très claire et très directe. Il n'y avait aucune ambiguïté dans mon message lorsque j'ai exigé ces trois mesures. Je leur ai donné 60 jours. Il en reste 45 et je m'attends à ce que ces entreprises respectent l'engagement qu'elles ont pris. Il y aura d'autres mesures qui seront prises.

Je pense qu'il s'agit plutôt d'une course vers le sommet, c'est-à-dire que nous voulons nous assurer que toutes les entreprises sont plus résilientes, car il est clair que la faute est attribuable à une entreprise. Celle-ci doit répondre de ses faits et gestes. Cela envoie sûrement un message clair à tout le monde. Nous aurons plus de ré-

silience dans nos systèmes au Canada, un peu dans le même sens que ce qui a été annoncé, aux États-Unis, le 6 juillet dernier.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Merci, monsieur le président, et merci, monsieur le ministre, de votre présence.

L'hon. François-Philippe Champagne: Je suis heureux de vous revoir.

M. Brian Masse: Je le suis également.

Une chose qui me préoccupe, c'est que la stratégie que vous avez utilisée commande probablement le respect conféré par la loi — qui est à peu près nul. Je dis cela parce que la loi qu'il nous faut pour assurer une certaine surveillance est différente de celle d'autres collectivités et d'autres pays.

L'Australie est un bon exemple. L'Australie est maître de son réseau, et ses entreprises se font concurrence à l'intérieur de ce réseau.

Évidemment, c'est un service essentiel. La pandémie nous a prouvé la nécessité d'être branchés pour mener nos activités.

Que va faire le gouvernement pour rétablir ce service essentiel et donner plus de mordant à la loi dans ce domaine? C'est un peu comme un service public. Autrement, pour exiger des comptes, nous devons nous en remettre à n'importe quel ministre qui est copain-copain avec un groupe de dirigeants d'entreprises, qui reçoivent aussi beaucoup de cadeaux du public à un moment donné.

Je trouve que ce n'est pas suffisant. Quelles mesures législatives allez-vous prendre pour obtenir plus de contrôle et commander davantage de respect de la part de l'industrie, peu importe qui occupe le siège du chef de la direction et qui occupe le siège du ministre?

L'hon. François-Philippe Champagne: Avec tout le respect que je vous dois, monsieur Masse, on ne parle pas ici du ministre qui s'entretient avec le chef de la direction. On parle du ministre qui pose des exigences. J'aurais aimé que vous preniez part à cet appel. Vous auriez vu que ce n'était pas le moment de défier le ministre de l'Industrie. Je parlais au nom de millions de Canadiens et de Canadiennes.

Voici trois choses que nous avons faites sur le plan législatif et qui viendront s'ajouter à ce que nous faisons. Vous vous souvenez très bien de la première. Au mois de mai, nous avons décidé de renforcer la résilience en projetant d'exclure ZTE et Huawei de nos réseaux 4G et 5G. Le 14 juin, nous avons présenté le projet de loi C-26, qui fera deux choses.

En tout respect, monsieur, je dirai simplement...

M. Brian Masse: Cela ne touchera pas... Il s'agit de sécurité publique.

Mon temps est limité.

L'hon. François-Philippe Champagne: Pour ce qui est du projet de loi C-26, vous avez raison. Il va favoriser la cybersécurité, mais il va faire une chose importante, si vous permettez, monsieur. Il va modifier la Loi sur les télécommunications en ajoutant la sécurité comme objectif, ce qui va donner des pouvoirs supplémentaires au ministre s'il doit donner des directives à l'entreprise. Nous avons aussi la nouvelle orientation stratégique du CRTC.

Si vous aviez assisté à cette réunion, vous sauriez que je n'étais pas d'humeur à les écouter. C'est une directive que je leur ai donnée. Ils se sont immédiatement pliés à mes exigences.

• (1135)

M. Brian Masse: Pourquoi n'aurions-nous pas une déclaration des droits de télécommunications? Pourquoi ne pas aller de l'avant et protéger les consommateurs, les entreprises et les gens qui ont souffert d'atteintes à la sécurité publique en adoptant une déclaration des droits de télécommunications? Pourquoi ne pas voir plus loin dès maintenant?

L'hon. François-Philippe Champagne: Vous vous souviendrez, monsieur Masse, que la première chose que j'ai faite, avant même de rentrer de Tokyo, a été d'exiger des comptes au nom de la population canadienne. J'ai dit que nous prendrions des mesures initiales — les trois choses que j'ai mentionnées — dans le cadre d'un accord juridique exécutoire. Les entreprises vont devoir se prêter assistance. Elles vont devoir assurer l'itinérance d'urgence. Cela correspond tout à fait à ce que les États-Unis ont décidé le 6 juillet. Je suis allé plus loin en disant que je veux un cadre — un protocole explicite — pour informer le public, leurs clients et le gouvernement si cela se produit.

L'autre chose que j'ai dite, comme vous le savez, c'est qu'il ne s'agit que de premières étapes. C'est pourquoi je salue votre travail, le travail du Comité, pour remonter à la cause profonde de ce qui s'est produit, et voir de quoi d'autre nous avons besoin. Tous les Canadiens et les Canadiennes veulent plus de résilience. J'ai dit dès le départ que cette panne était inacceptable. Nous allons examiner tout ce qu'il est possible de faire pour améliorer cette résilience.

M. Brian Masse: J'espère que si vous vous tournez vers le Comité, vous verrez aussi qu'il ne se laisse pas duper par la prise de contrôle de Shaw par Rogers. Nous en avons déjà parlé et nous sommes contre. Je ne sais pas pourquoi nous continuons de tergiverser à ce sujet. J'espère que vous prendrez cela au sérieux, car nous devrions passer à autre chose.

À l'heure actuelle, en vertu de la loi, quelle sanction Rogers, son chef de direction, son personnel ou qui que ce soit...? Est-ce que l'entreprise va payer une amende? Est-ce que quelqu'un va aller en prison? Est-ce qu'il y aura des problèmes ou des conséquences? Qu'est-ce qui protège vraiment les consommateurs? Rogers rembourse certains clients. Qu'est-ce qu'il y a dans la loi en fait d'exigences précises? Est-ce que ces choses-là vont se produire?

D'après ce que je comprends, elles ne vont pas se produire. Si je me trompe, dites-le nous. Si j'ai raison, allez-vous vraiment utiliser ces recours qui seront dans la loi — pas seulement dans l'opinion d'un ministre — à l'endroit de l'industrie même?

L'hon. François-Philippe Champagne: C'est plus qu'une opinion. C'est une directive. Quand je parle aux dirigeants, ils l'écoutent. Voilà l'essentiel.

M. Brian Masse: Ils n'ont pas à se conformer, cependant.

L'hon. François-Philippe Champagne: Oui. Faites-moi confiance. Lorsque le ministre de l'Industrie leur parle, ils le font. Demandez-leur. Demandez-leur de témoigner.

M. Brian Masse: Ils ne vous ont même pas appelé.

L'hon. François-Philippe Champagne: Non, mais lorsque j'ai exigé qu'ils adoptent ces mesures... C'est pourquoi nous rectifions le tir, monsieur le député. Ce sera déjà cela de pris. Nous aurons le projet de loi C-26. De plus...

Nous sommes tous dans le même camp. J'ai parlé au nom de 12 millions de Canadiens et Canadiennes. J'ai dit: voilà ce que nous exigeons maintenant. Pour vous répondre, monsieur — laissez-moi finir —, le CRTC fera enquête et posera ses questions au sujet des remboursements. J'ai dit publiquement le premier jour que je m'attendais à ce que Rogers prenne l'initiative d'indemniser les gens de façon juste. Je l'ai dit dès le départ.

M. Brian Masse: Si vous voulez être dans le même camp, au lieu de vous en tenir à l'opinion du ministre, qui pourrait changer... Nous avons déjà eu le ministre Bernier à ce poste, et je n'ai pas vu les politiques évoluer tellement au cours des dernières années.

Je suis dans le camp des Canadiens qui veulent — quel que soit le ministre à ce moment-là — qu'on leur rende des comptes du simple fait de leur propre force et de leur propre valeur de citoyens, sans nécessairement compter sur des ego ou sur des gens interchangeables à la direction des entreprises. Ce sont des choses sur lesquelles nous n'avons aucune emprise. Seule une loi peut nous donner de l'emprise.

On parle ici d'un service essentiel. C'est comme un service public qui renforce les droits individuels et collectifs des Canadiens. C'est dans ce camp-là que je veux être.

Je ne veux pas être dans le camp où il faut compter sur l'influence, sur la bonne volonté, sur les relations personnelles et le fait qu'on joue au golf avec quelqu'un ou non. Je ne veux pas m'en remettre à ces choses-là; je veux pouvoir m'en remettre à la loi.

L'hon. François-Philippe Champagne: Vous pourrez vous en remettre à un accord officiel, monsieur, pour les trois premières choses que j'ai mentionnées. Ce sera un accord exécutoire. Cela n'a rien à voir avec ce que vous avez décrit. Je l'ai exigé. Il n'y a pas de discussion. Cela va se faire. Il n'y a pas de marge de manœuvre.

Deuxièmement, en ce qui concerne le projet de loi C-26 — et je pense que vous le savez parce que vous êtes un législateur chevronné —, le fait d'ajouter la sécurité à l'objet de la Loi sur les télécommunications donnera des pouvoirs supplémentaires au ministre. Ce n'est pas seulement que les entreprises vont se conformer à ce que j'ai dit, mais si vous appuyez le projet de loi C-26 avec vos collègues, on aura un fondement juridique pour exiger cela. Une fois qu'on ajoute la sécurité à l'objet de la Loi sur les télécommunications, on donne aux ministres toute latitude pour faire ce que j'ai fait.

Maintenant, les entreprises se sont rendues à mes exigences et elles vont s'y conformer. Nous allons faire encore davantage et avec le projet de loi C-26, je pense que vous et moi et nos collègues serons en mesure de mieux protéger le public.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

[Français]

Je vous remercie, monsieur Masse.

[Traduction]

Nous passons maintenant à Mme Gray, qui dispose de cinq minutes.

Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, d'être ici aujourd'hui.

L'hon. François-Philippe Champagne: Bonjour.

Mme Tracy Gray: Monsieur le ministre, je crois comprendre que le CRTC, à titre d'organisme de réglementation, doit s'assurer « que les Canadiens ont accès à des services de communications d'urgence. [Il] veille à ce que les Canadiens aient accès à des services tels que le 911 et soient avertis par un système d'alerte public en cas de danger imminent. »

Croyez-vous que le CRTC remplit bien ce mandat?

L'hon. François-Philippe Champagne: Eh bien, cela fait certainement partie du mandat du CRTC. Comme nous l'avons vu avec la panne récente chez Rogers, c'était inacceptable.

J'ai vu une déclaration du chef de la direction de Rogers en fin de semaine. Elle disait que l'entreprise envisageait d'accroître la résilience du service 911. Je pense que c'est une chose sur laquelle le Comité devrait se pencher. C'est certainement une priorité pour mon collègue le ministre de la Sécurité publique. Cela fait partie de l'itinérance d'urgence que nous envisageons, pour nous assurer d'avoir une meilleure résilience, surtout en ce qui concerne les services d'urgence.

• (1140)

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le ministre. Vous auriez pu répondre par oui ou par non, alors je poursuis avec la question suivante: est-ce qu'il y a de la reddition de comptes?

Il y a eu la panne en 2021, et maintenant celle-ci en juillet 2022. Croyez-vous que les cadres supérieurs d'un organisme de réglementation devraient recevoir des primes et conserver leur poste s'ils ne remplissent pas leur mandat?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je pense que les cadres supérieurs doivent faire leur travail et enquêter sur la panne de Rogers. Des millions de Canadiens et de Canadiennes ont été frustrés. Je me suis fait leur porte-parole tout au long pour presser les entreprises de télécommunications d'en faire davantage en matière de résilience. Je m'attends à une enquête complète.

Comme vous le savez, le CRTC est indépendant de mon ministère, mais je m'attends à ce qu'il fasse une enquête exhaustive et qu'il formule des recommandations. Nous allons exiger d'autres mesures de la part de ces entreprises.

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le ministre. Ce que je demande est pourtant assez précis: soit ils remplissent leur mandat, soit ils ne le remplissent pas.

Le CRTC est l'organisme de réglementation des télécommunications. Est-ce qu'il procède régulièrement à des évaluations des risques d'exploitation des entreprises de télécommunications?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je pense qu'il doit le faire. Vous devriez poser cette question au président du CRTC, qui, si j'ai bien compris, est censé témoigner devant le Comité dans les heures ou les jours qui viennent.

Mme Tracy Gray: Eh bien, je suppose que si c'est le cas... Il y a eu une panne en 2021. Avez-vous pris des mesures ou donné des directives après cette panne?

L'hon. François-Philippe Champagne: La fonction publique a dû s'en occuper. Je dirais que la nature de la panne de 2021 n'a rien à voir avec ce que nous avons vu ces derniers jours, qui était certainement...

Tout d'abord, c'est la faute d'une seule entreprise; c'est la faute de Rogers. Elle l'a reconnu, puis elle a reconnu que cela lui avait coûté la confiance du public. Ce que nous devons faire ensemble, nous

les parlementaires et moi en qualité de ministre, c'est nous assurer d'avoir plus de résilience. C'est pourquoi je suis intervenu immédiatement en exigeant les trois mesures.

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le ministre.

Vous êtes responsable de ce domaine. Il y a eu aussi des pannes du service 911 en 2021. Avez-vous pris des mesures alors? Avez-vous convoqué une réunion avec les entreprises de télécommunications? Avez-vous donné des directives à ce moment-là?

L'hon. François-Philippe Champagne: Comme je l'ai dit, ce que nous avons vu auparavant n'a rien de comparable à ce nous voyons aujourd'hui. Il s'est fait beaucoup de travail en ce qui concerne le 911. Nous comprenons tous que c'est essentiel pour les Canadiens. C'est une des choses à propos desquelles j'ai fait part de ma frustration, rappelez-vous, lorsque je me suis présenté devant les médias.

J'ai été heureux de voir ce que Rogers disait en fin de semaine. C'est une priorité. C'en était une lorsque j'ai dit aux dirigeants des entreprises de télécommunications, au nom de la population canadienne et de vous tous, les parlementaires, que c'était inacceptable.

Mme Tracy Gray: D'accord. Donc, essentiellement, ce que vous dites, c'est qu'après 2021, vous n'avez pris aucune mesure ni donné aucune directive.

Vous avez dit que le CRTC avait fait du travail. À ce moment-là, avez-vous demandé un rapport du CRTC après la panne de 2021?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je ne suis pas d'accord sur la façon dont vous présentez la chose. Ce que j'ai dit très précisément, et le compte rendu l'attestera, c'est que ce qui s'est passé en 2021 n'a rien à voir avec ce que nous vivons maintenant.

Le ministère et le CRTC examinent le service 911 depuis plusieurs mois. Ce dont nous avons besoin maintenant, en tirant la leçon de la récente panne, c'est d'une plus grande résilience. C'est exactement ce que j'ai exigé des entreprises de télécommunications.

Comme je disais, je suis heureux que le chef de la direction de Rogers ait déclaré en fin de semaine que l'entreprise y travaillait activement.

Nous allons continuer. Nous avons libéré des fréquences pour le 911. Nous faisons tout ce que nous pouvons de notre côté. Le CRTC doit faire son travail. Nous avons fait le nôtre; à lui de faire le sien. En tant que parlementaires, nous devons exiger des comptes.

Mme Tracy Gray: Monsieur le ministre, pour revenir à ma première question, s'il ne fait pas son travail, il ne remplit pas son mandat. Le service 911 est tombé en panne deux fois en un peu plus d'un an.

À nouveau, croyez-vous que le CRTC ne remplit pas son mandat? Si c'est le cas, qu'êtes-vous prêt à faire à ce sujet?

L'hon. François-Philippe Champagne: Écoutez, au nom de tous les Canadiens et Canadiennes, je tiens à l'application des normes les plus élevées lorsqu'il s'agit du travail de chacun des membres de la fonction publique. Ce que je dirais, en tout respect, madame Gray, puisque vous semblez vouloir attribuer la responsabilité au président du CRTC, c'est que l'organisme devrait répondre de ses propres actes. Comme vous le savez, le CRTC est indépendant de mon ministère, mais j'ai été le premier à lui demander de faire enquête, alors je pense que vous devriez vous réjouir du fait que j'aie pris des mesures...

Mme Tracy Gray: C'est vous, le ministre. C'est vous qui portez la responsabilité ultime. .

L'hon. François-Philippe Champagne: Madame Gray, le CRTC est indépendant en vertu de la loi...

Le président: Merci, madame Gray, et merci, monsieur le ministre. Le temps est écoulé.

Nous passons maintenant à M. Gaheer, qui dispose de cinq minutes.

• (1145)

M. Iqwinder Gaheer (Mississauga—Malton, Lib.): Monsieur le ministre, c'est un plaisir de vous voir.

L'hon. François-Philippe Champagne: C'est un plaisir pour moi aussi, mon ami.

M. Iqwinder Gaheer: Monsieur le ministre, lors de votre réunion du 11 juillet avec Rogers et d'autres grands fournisseurs de services de télécommunications, vous leur avez demandé de travailler ensemble à un plan qui les amènerait à collaborer en matière d'itinérance d'urgence, à se prêter assistance durant les pannes et à établir un protocole de communication pour mieux informer le public et les autorités en cas d'urgence. Comment les autres grands fournisseurs de services ont-ils réagi à votre demande de collaboration? Est-ce qu'il y a un sentiment de responsabilité mutuelle pour veiller à ce que cela ne se reproduise plus?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je dois avouer que je n'étais pas d'humeur à entendre des commentaires. Je leur ordonnais de prendre des mesures. J'exprimais la frustration de millions de Canadiens et de Canadiennes. Je leur ai dit que cette panne était inacceptable. Comme notre collègue la députée Gray le signalait tantôt, j'ai aussi dit à l'époque que le CRTC devrait faire enquête là-dessus. Même si la faute est attribuable à Rogers, soyons clairs: c'était la faute d'une entreprise qui a fait une erreur de codage dans une opération apparemment courante de mise à jour.

Ce que je peux vous dire, à vous et aux autres membres du Comité, c'est que lorsque je parlais aux dirigeants de Bell et de Telus, tout le monde était en mode solution et essayait de voir, à mesure que la crise évoluait, comment on pouvait mettre à contribution du personnel, des experts, des réseaux. D'après ce que m'a dit le chef de la direction de Rogers, que vous entendrez comme témoin, je crois, il a même fait appel à des experts chez ses fournisseurs étrangers pour aller au fond des choses. Il fallait creuser loin dans le système pour régler le problème, comme on me l'a expliqué. J'étais donc heureux de constater un tel degré d'entraide volontaire, mais je veux aussi que ce soit codifié dans un accord juridiquement contraignant. L'assistance mutuelle fera donc partie de cet accord, tout comme l'itinérance d'urgence et un protocole de communication avec le gouvernement et le public.

M. Iqwinder Gaheer: Excellent. Merci.

Vous avez dit que vos instructions sur la collaboration n'étaient que les premières étapes, et nous avons parlé de la charte. Selon vous, quelles sont les prochaines étapes pour que les fournisseurs de services de télécommunications restent redevables envers les Canadiens?

L'hon. François-Philippe Champagne: Tout d'abord, je pense à la communication, et j'invite le Comité à voir... Les dirigeants de Rogers vont comparaître devant vous, et je pense que leur communication avec le public laissait à désirer. Les Canadiens méritent de meilleures réponses lorsqu'une telle situation se produit, et aussi les fonctionnaires de l'État.

J'ai dit très clairement lors de cette réunion qu'il s'agissait de mesures initiales et que d'autres suivraient, mais nous devons nous attaquer à la cause profonde. C'est un peu comme dans le cas d'une enquête sur un incident aérien: il faut aller au fond des choses pour comprendre ce qui s'est passé, quelles étaient les mesures de sécurité intégrées, à quoi ressemblait le processus d'examen, qui y participait, etc.

Une fois les preuves réunies, des recommandations viendront du CRTC, qui fera enquête, comme l'a dit la députée Gray. Nous allons suivre ces recommandations, car j'ai dit aux dirigeants que je les examinerais et que j'allais probablement exiger des mesures supplémentaires pour améliorer la résilience du réseau au Canada.

M. Iqwinder Gaheer: Excellent. Merci.

J'aimerais revenir sur un point soulevé précédemment. Selon certains médias, les pannes prouveraient que les réseaux de télécommunications doivent être considérés comme des services publics, au lieu d'être la propriété du secteur privé et d'être exploités par lui, parce qu'ils offrent une infrastructure numérique essentielle aux Canadiens.

Quelle est votre opinion à ce sujet? Pensez-vous qu'on devrait revoir le mode de gestion des réseaux de télécommunications au Canada?

L'hon. François-Philippe Champagne: Ma première préoccupation, comme vous le savez, monsieur Gaheer, c'est d'améliorer la résilience du réseau. Il fallait d'abord comprendre ce qui s'était passé. Deuxièmement, il fallait déployer tous les moyens nécessaires pour rétablir le réseau le plus rapidement possible. Troisièmement, il fallait prendre des mesures immédiates pour améliorer la résilience. Quatrièmement, nous devons maintenant mener une enquête approfondie, afin de bien comprendre ce qui s'est réellement passé. Cinquièmement, je dirais que nous devons envisager des mesures supplémentaires.

J'ai entendu ce que vous avez dit, et je crois que le député Masse a mentionné quelque chose de semblable. Pour l'instant, mon souci est de comprendre ce qui s'est vraiment passé. C'est la chose à faire, la prochaine étape logique. Une fois que nous aurons les conclusions et que nous aurons compris ce qui a causé cette panne inacceptable pour les Canadiens et les Canadiennes, nous saurons quelles mesures prendre pour la suite des choses.

Comme je disais, ce que nous avons fait ressemble beaucoup à ce que les États-Unis ont fait le 6 juillet pour la résilience du réseau, mais je suis prêt à aller plus loin dans notre examen. En ce qui concerne le Comité et le travail très précieux que vous ferez avec vos collègues, je vais certainement examiner vos recommandations avec beaucoup d'intérêt.

• (1150)

M. Iqwinder Gaheer: J'y compte bien.

Merci, monsieur le ministre.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Lemire, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur le ministre, nous savons que Rogers a un engagement financier de 26 milliards de dollars pour acquérir Shaw et que Rogers a peu investi dans son réseau depuis quatre ou cinq ans. Vous mentionnez évidemment l'importance d'améliorer la résilience des réseaux pour qu'ils soient fiables, abordables et résilients.

La présence d'un quatrième joueur, notamment dans le marché de la téléphonie cellulaire, prend-elle ici tout son sens?

À mon avis, cela est évident. En effet, c'est aussi la concurrence qui fait que les gens et les entreprises sont plus responsables et que celles-ci vont investir davantage pour la robustesse de leur réseau.

Y voyez-vous un lien?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je vous remercie tout d'abord de votre question, monsieur Lemire.

Comme je le dis depuis le début, la concurrence fait partie de la résilience. C'est certainement une chose que j'ai à l'esprit.

Je peux vous dire que j'ai vu aussi, au cours de la fin de semaine, une communication du président de Rogers au sujet d'investissements additionnels pour améliorer la résilience du réseau.

Or, comme je le disais un peu plus tôt à nos collègues, il faut se rappeler que c'est la faute d'une entreprise. Il faut comprendre ce qui lui est arrivé, en tirer les leçons et s'assurer que tout le monde est plus résilient d'un bout à l'autre du pays.

Comme je vous le disais plus tôt, il faut vraiment mettre la barre plus haut. Il s'agit de voir ce que font les autres, ce qui n'a pas été fait chez Rogers et ce qu'il faut apprendre de cet incident.

Concernant le projet de fusion qui a été déposé, j'ai dit depuis le début que je ne permettrais pas le transfert de l'ensemble des licences de Shaw vers Rogers. J'ai aussi dit que ce qui est arrivé au cours des derniers jours sera évidemment dans mon esprit et, je l'imagine, dans celui d'autres organismes de réglementation, lorsqu'une proposition sera soumise à mon ministère et au sujet de laquelle j'aurai à prendre une décision.

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie.

Avez-vous déjà inspecté les installations de Rogers et questionné ce dernier au sujet du modèle de relève en cas de panne?

Faites-vous des audits?

Existe-t-il des façons, pour le gouvernement, d'avoir un regard sur le réseau des télécommunications et sa robustesse?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je disais plus tôt que le projet de loi C-26 va justement donner des pouvoirs accrus au ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie.

Cela va permettre une chose importante, et des experts viendront en témoigner. Cela va modifier la Loi sur les télécommunications du Canada en y ajoutant la sécurité comme objectif. Cela ne fait pas actuellement partie des objectifs.

Voilà donc une étape qui a déjà été franchie, et ce, bien avant ce que nous avons vécu au cours des derniers jours. Cela accordera des pouvoirs additionnels au ministre afin qu'il puisse exiger des entreprises de télécommunications plus de robustesse et de résilience dans leur réseau.

M. Sébastien Lemire: Je comprends donc que cela ne s'est pas fait par le passé.

Je vous remercie.

J'ai terminé, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Merci encore, monsieur le ministre.

Allez-vous attendre le rapport du Bureau de la concurrence avant d'agir dans le dossier de la fusion Rogers-Shaw? Je me demande ce qui vous empêche de prendre une décision.

L'hon. François-Philippe Champagne: Pour la gouverne de ceux qui nous regardent, j'ai dit très clairement, dès le départ, que je vais maintenant autoriser le transfert de l'ensemble des licences de Shaw à Rogers.

Pour répondre à votre question, c'est lorsque j'aurai une proposition concrète sur mon bureau que nous prendrons une décision.

Maintenant, comme vous le savez, l'affaire est devant les tribunaux. Le Bureau de la concurrence a soulevé un certain nombre de questions que nous suivons de près. Tant que quelque chose ne sera pas présenté officiellement à mon ministère... J'ai dit à plusieurs reprises que ce qui compte pour moi, c'est l'abordabilité et la concurrence sur le marché. Je vais continuer de le répéter pour que tout le monde le comprenne.

M. Brian Masse: Pour être juste, vous avez raison de dire qu'il s'agissait d'une erreur commise par une entreprise, mais, pour revenir à ce que je disais, il s'agit d'un service essentiel qui requiert un plus grand respect de la réglementation et plus de pouvoirs pour quiconque occupe ce poste. Je pense que c'est toujours vrai. L'une de mes premières réunions du comité de l'industrie portait sur Michael Sabia, qui représentait Bell à l'époque en tant que PDG et qui ne voulait pas offrir le même salaire aux femmes dans le cadre de l'équité salariale. Je me souviens que nous nous sommes battus pour récupérer les comptes de report. Plus d'un milliard de dollars ont été pris aux Canadiens. Bell ne voulait pas les fournir. Elle a fini par se retrouver devant les tribunaux. Le Bureau de la concurrence fait déjà état de pratiques peu scrupuleuses.

Pourquoi ne pouvons-nous pas examiner un service essentiel comme celui-ci et ensuite présenter une déclaration des droits des Canadiens? Je vous implore d'examiner au moins si c'est une approche possible. Je comprends que les dispositions relatives à la sécurité sont des améliorations, mais elles ne visent toujours pas les consommateurs et les entreprises qui sont touchés. Même les gens qui avaient ArriveCan n'ont pas pu entrer au pays selon la procédure établie à cause de cela. C'est vraiment grave.

• (1155)

L'hon. François-Philippe Champagne: Monsieur Masse, vous me connaissez. Je collabore toujours avec mes collègues des deux côtés de la Chambre. Comme je l'ai dit, les mesures immédiates que j'ai prises en l'espace de quelques heures ont été des premiers pas. Je n'ai rien exclu. Les recommandations du Comité sont les bienvenues.

Je pense que nous pouvons travailler ensemble sur la nouvelle orientation stratégique du CRTC. Certains l'ont qualifiée d'« historique » en ce sens qu'elle change la nature de ce qui compte pour le gouvernement et, je dirais, pour les Canadiens en général, à savoir que c'est la concurrence et l'abordabilité.

J'ai été très strict avec les entreprises de télécommunications parce que c'était justifié. Comme je l'ai dit, elles m'ont écouté lorsque j'ai exigé... Personne n'a émis d'avis contraire. Elles ont dit: « Monsieur le ministre, nous ferons exactement ce que vous voulez dans les délais prescrits. »

Pour ce qui est de savoir si des mesures supplémentaires pourraient être prises quant aux pouvoirs qui seraient nécessaires en plus du projet de loi C-26, je serais heureux d'examiner ce que le Comité pourra recommander, et je vais certainement examiner cela.

[Français]

Le président: Je vous remercie, monsieur le ministre.

Monsieur Deltell, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Gérard Deltell (Louis-Saint-Laurent, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le ministre. Je vous remercie de votre présentation.

Vous avez fait état des mesures que vous avez prises à partir du 8 juillet et dans les heures suivantes. Vous étiez à Tokyo, vous êtes revenu et vous avez fait les appels en question.

Le problème, c'est qu'une situation semblable était déjà survenue — qui n'était pas aussi grave que celle que nous avons connue cette année, cependant — et qui mettait en cause le même joueur, c'est-à-dire Rogers. Le 19 avril 2021, dans le sud de l'Ontario, des centaines de milliers de personnes ont été touchées par une panne de Rogers. D'un océan à l'autre, de la Colombie-Britannique jusqu'en Nouvelle-Écosse, il y a eu des répercussions majeures. Chaque citoyen canadien qui a subi les conséquences de cette situation a malheureusement eu à revivre la même situation 15 mois plus tard.

Qu'est-ce que votre gouvernement a fait, à partir du 19 avril 2021, pour éviter que survienne une autre situation malheureuse de ce type?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je vous remercie de votre question, monsieur Deltell.

Premièrement, comme vous l'avez dit, il s'agissait d'une panne d'une ampleur différente. J'ai exprimé très clairement aux millions de Canadiens, de même qu'au dirigeant de Rogers, que cette situation était absolument inacceptable.

Je répondrais à votre question en disant que nous avons fait trois choses pour donner plus de résilience à nos systèmes de télécommunications. La première a été d'affirmer notre intention d'exclure Huawei et ZTE des réseaux 4G et 5G au pays.

La deuxième chose a été de déposer le projet de loi C-26, comme vous le savez. Je mentionnais plus tôt que cela permettra d'avoir des pouvoirs accrus en matière de cybersécurité, mais aussi, et je crois que c'est important pour le Comité, cela donnera au ministre de l'Industrie des pouvoirs additionnels. Comme on le sait, la sécurité ne fait pas aujourd'hui partie des objectifs de la Loi sur les télécommunications.

La troisième chose, et je m'arrête ici, concerne la nouvelle directive au CRTC portant sur la résilience.

Ces mesures avaient donc déjà été prises, et nous allons certainement continuer de travailler pour en faire davantage, comme je l'ai dit d'entrée de jeu.

M. Gérard Deltell: Le moins que l'on puisse dire, c'est que ces trois mesures n'ont strictement rien changé. Des milliers de Canadiens ont souffert une deuxième fois en 15 mois à peine de la négligence de votre gouvernement pour ce qui est d'agir correctement pour brasser la cage des Rogers de ce monde.

Aujourd'hui, vous êtes bien fier de dire que vous avez été très directif, que vous avez parlé directement aux dirigeants, que vous leur avez donné des ordres.

Pourquoi ne l'avez-vous pas fait il y a 15 mois, lorsque le problème est survenu la première fois?

L'hon. François-Philippe Champagne: Sauf votre respect, monsieur Deltell, s'il y a eu négligence, c'est au dirigeant de Rogers que vous devriez poser cette question, parce que la négligence est du côté de Rogers. Tout le monde s'entend pour dire que...

M. Gérard Deltell: C'est vous qui vous vantez...

L'hon. François-Philippe Champagne: Attendez un instant. Je ne me vante pas, je représente les Canadiens. C'est très différent.

Quand j'ai parlé aux dirigeants des entreprises, j'ai exprimé la frustration de 12 millions de Canadiens, la frustration de centaines de milliers de petites et moyennes entreprises et la frustration des gens qui s'occupent des services d'urgence. C'est cela, mon rôle.

Si vous voulez parler de manquement, de faute, de négligence, vous le ferez avec le président de Rogers lorsque vous le recevrez. Il devra expliquer devant tout le monde pourquoi, chez Rogers, il y a eu ce manquement. C'est là qu'est la faute.

M. Gérard Deltell: Quand la panne est survenue le 19 avril 2021, pourquoi n'avez-vous pas été aussi proactif que vous l'avez été cette année?

Je comprends que plus de personnes ont été touchées cette fois, mais allez dire à ceux qui ont souffert deux fois de la même affaire que, parce qu'ils étaient moins nombreux, c'était moins important.

Je comprends que vous jouez du muscle aujourd'hui et montrez que vous avez été très proactif en 2022. L'ennui, c'est qu'il y a eu un problème similaire, mais entraînant des conséquences moindres, nous le reconnaissons, qui est survenu 15 mois avant l'événement de 2022. Les racines du problème sont exactement les mêmes.

Pourquoi votre gouvernement n'a-t-il pas agi de façon aussi proactive, comme vous dites que vous le faites aujourd'hui, alors que, il y a 15 mois, nous étions aux prises avec le même problème?

L'hon. François-Philippe Champagne: Comme vous l'avez dit, monsieur Deltell, le problème n'est pas de la même ampleur.

Évidemment, chaque panne doit être vérifiée.

J'espère que vous allez poser cette question au président de Rogers, parce que c'est là que se trouve la faute.

• (1200)

M. Gérard Deltell: Faites-moi confiance.

L'hon. François-Philippe Champagne: Je compte sur vous. Je vous connais, vous êtes un membre expérimenté du Parlement.

Ce qu'il faut faire, c'est être en mode solution. Il faut que vous le soyez aujourd'hui aussi, parce que les Canadiens s'attendent de ce comité que nous soyons tous en mode solution.

Voilà ce que j'ai dit: il y a eu faute, un engagement a été brisé de la part de Rogers, mais il faut maintenant apporter des solutions. Vous avez raison lorsque vous dites que j'ai pris des mesures musclées, et je vais continuer d'en prendre.

M. Gérard Deltell: En 2021, M. Anthony Lacavera, fondateur de WIND Mobile, avait souligné les problèmes survenus il y a 15 mois, en 2021.

Il a dit que si l'on avait agi et que l'on avait amélioré les relations entre ceux qui donnent les services, c'est-à-dire ce que vous avez demandé de faire une fois le deuxième problème survenu, on aurait pu éviter cela.

Pourquoi n'avez-vous pas agi en 2021?

Le président: Je vous demanderais de donner une réponse brève, s'il vous plaît, monsieur Champagne.

L'hon. François-Philippe Champagne: Monsieur Deltell, voyez ce qui s'est fait aux États-Unis, le 6 juillet dernier.

Nous allons plus loin que ce que les Américains ont fait le 6 juillet. Nous avons pris trois mesures et avons déterminé le problème. Nous avons demandé des mesures concrètes et immédiates, et nous allons en faire davantage.

Je vous invite, en tant que membre du Comité, à poser ces questions à celui qui doit y répondre, c'est-à-dire le président de Rogers.

De notre côté, nous allons faire notre travail avec vous pour nous assurer que le système est plus résilient pour les Canadiens.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Pour terminer ce dernier tour de questions, je cède la parole à Mme Lapointe pour cinq minutes.

Mme Viviane Lapointe (Sudbury, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur le ministre.

Monsieur le ministre, lors de votre rencontre avec les dirigeants de Rogers et d'autres fournisseurs, vous leur avez demandé de travailler en collaboration à un plan d'action. Vous l'avez dit à plusieurs reprises, ce matin. J'ai cependant l'impression que les fournisseurs ne souhaitent pas collaborer avec leurs concurrents dans le cadre d'un partenariat.

Est-ce également ce que vous percevez? Comment pouvons-nous remettre cela en question?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je vous remercie de la question, chère collègue.

En fait, ils n'ont pas le choix. Quand je leur ai parlé et que je leur ai fait part de cette frustration de la part de plus de 12 millions de Canadiens et de Canadiennes, j'ai exigé qu'ils concluent un accord formel concernant les trois éléments que j'ai mentionnés plus tôt, c'est-à-dire l'assistance mutuelle, l'itinérance d'urgence et le protocole de communication.

J'ai également été clair en leur disant que ce n'est qu'un début et que, à la suite de l'enquête du CRTC, nous en ferons davantage. Comme nos collègues du Comité l'ont suggéré, nous regarderons les conclusions afin de voir ce que nous pourrions faire de plus. Je suis tout à fait ouvert à le faire. Ce que nous voulons, c'est être en mode solution et avoir un réseau plus résilient au pays.

Mme Viviane Lapointe: Ce qui est préoccupant, c'est que les fournisseurs veulent une protection du marché et veulent jouer des rôles clés en matière d'infrastructure. Je pense ici au service Interac, qui a été complètement paralysé et qui a coûté des millions de dollars à l'économie.

Quelle est la meilleure façon de protéger les intérêts des Canadiens et de nos entreprises?

L'hon. François-Philippe Champagne: Il s'agit d'abord d'augmenter la résilience et la concurrence.

J'ai aussi parlé au dirigeant d'Interac. Je pense qu'il y a là des leçons à retenir pour assurer qu'il y a plus de redondance dans les systèmes.

Comme je l'exprimais à notre collègue M. Deltell, il y a de sérieuses questions à poser au dirigeant de Rogers. J'ai moi-même posé ces questions, mais je pense que le Comité a un rôle à jouer pour voir ce qui s'est produit exactement et quelles mesures additionnelles pourraient être prises.

Nous avons pris des mesures immédiates à la suite de ce qui s'est produit, d'abord pour rétablir la connectivité, mais ensuite pour accroître la résilience, et j'espère que le Comité pourra aller au fond des choses. Le CRTC va le faire, et nous allons nous inspirer de ses recommandations pour voir ce que nous pourrions faire de plus, parce que nous voulons tous la même chose.

Nous voulons que le réseau soit plus résilient, comme je l'ai exigé de la part des différentes entreprises au pays. Nous voulons qu'elles travaillent ensemble pour procurer cette résilience à laquelle les Canadiens s'attendent relativement au système de télécommunications au pays.

Mme Viviane Lapointe: L'une des questions que j'aimerais poser aux représentants de Rogers, cet après-midi, porte sur le plan de communication.

Je sais que vous avez abordé le sujet, mais, selon vous, ont-ils actuellement un plan de communication pour expliquer les faits aux Canadiens?

L'hon. François-Philippe Champagne: Ils devront en avoir un d'ici 45 jours, puisque cela fait partie des trois éléments que j'ai exigés des entreprises de télécommunications au pays.

Je pense que vous évoquez effectivement la frustration de plus de 12 millions de Canadiens et de Canadiennes qui sont des clients de Rogers et qui n'ont pas obtenu l'information souhaitée pendant cette panne. C'est ce qui nous a inspirés et nous a menés à exiger non seulement ce que j'appelle l'itinérance d'urgence, comme ce qui a été adopté par nos voisins des États-Unis, mais à aller plus loin en disant qu'il faudra un protocole de communication très clair en prévision d'une autre panne de cette envergure qui pourrait survenir au pays.

Il faudra qu'un protocole de communication soit déjà en place afin de pouvoir répondre de façon adéquate non seulement aux citoyens, mais aussi aux différentes autorités gouvernementales afin qu'elles puissent être en mesure d'appuyer les entreprises en question, au cas où une telle situation se reproduirait.

• (1205)

Mme Viviane Lapointe: Vous nous avez fait part des premières étapes. Qu'en est-il des prochaines étapes pour Rogers et les autres entreprises?

L'hon. François-Philippe Champagne: Je vous remercie de la question.

La prochaine étape logique sera de voir ce que seront les recommandations du CRTC à la suite de l'enquête. Je vais évidemment me pencher sur les recommandations du CRTC pour voir ce que nous pouvons exiger de plus de la part des entreprises de télécommunications au Canada. Il y a évidemment aussi le délai de 45 jours au terme duquel les trois mesures que j'ai demandées devront être mises en place de façon formelle.

La prochaine étape sera donc l'enquête du CRTC et ses recommandations, puis la mise en œuvre de mesures additionnelles pour assurer la résilience.

Il pourrait également y avoir d'autres recommandations de la part des membres du Comité. Je m'y attarderai avec attention.

Le président: Je vous remercie, madame Lapointe.

Je vous remercie, monsieur le ministre. Je remercie aussi les fonctionnaires qui vous ont accompagnés. Nous vous sommes reconnaissants de vous être rendus disponibles dans de si brefs délais.

L'hon. François-Philippe Champagne: Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie également mes collègues de m'avoir permis de m'exprimer ce matin devant le Comité.

Le président: Cela conclut la première heure de la réunion.

Nous allons suspendre la réunion pendant deux minutes, le temps que les représentants de Rogers prennent place.

Je vous remercie.

• (1205) _____ (Pause) _____

• (1210)

Le président: Chers collègues, je vous demanderais de reprendre votre place. Nous reprenons la réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie.

[Traduction]

Nous reprenons la 31^e séance du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le vendredi 15 juillet 2022, afin que le Comité fasse la lumière sur les pannes de service de Rogers Communications au début de juillet.

Sans plus tarder, nous accueillons aujourd'hui M. Tony Staffieri, président et chef de la direction de Rogers.

[Français]

Nous recevons également M. Ron McKenzie, chef de la direction de la technologie, chez Rogers Communications.

Je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui.

Sans plus tarder, je vous cède la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Tony Staffieri (président et chef de la direction, Rogers Communications Inc.): Bonjour, monsieur le président et distingués membres du Comité. Je vous remercie de m'avoir invité.

Je m'appelle Tony Staffieri, et je suis président et chef de la direction de Rogers Communications. Je suis accompagné aujourd'hui de notre nouveau chef de la technologie, Ron McKenzie.

Je comparais devant vous aujourd'hui parce qu'en tant que PDG de Rogers, je suis responsable de la panne du 8 juillet. Je suis également responsable des mesures précises que prend notre entreprise pour veiller à ce que cela ne se reproduise plus.

Ce jour-là, nous n'avons pas tenu notre promesse d'être le réseau le plus fiable du Canada. Plus qu'un slogan de marketing, nous savons à quel point les services de téléphonie sans fil et Internet de Rogers sont essentiels. Les Canadiens doivent être en mesure de joindre leur famille, les entreprises doivent être en mesure d'accepter les paiements et, surtout, les appels d'urgence au 911 doivent simplement fonctionner à chaque fois.

À ceux qui ont été touchés par notre panne, je présente mes excuses.

Aujourd'hui, je voudrais vous expliquer comment nous travaillons pour regagner la confiance des Canadiens.

Je vais commencer par ce qui s'est passé et pourquoi il y a eu un retard dans le rétablissement de notre service. Je vais vous parler des mesures importantes que nous prenons pour éviter que cela ne se reproduise, et je vais conclure en vous parlant de certaines mesures que nous avons commencé à prendre pour mieux servir nos clients.

En termes simples, cette panne est le résultat d'une défaillance du système à la suite d'une mise à jour de notre réseau de base.

Étant donné l'énorme complexité de tous les réseaux modernes, il a fallu un certain temps pour comprendre ce qui avait causé la panne. Après avoir déterminé la cause, nos experts techniques ont eu besoin de plus de temps pour rétablir méthodiquement le trafic, car nous avions des millions de clients qui essayaient d'accéder à leurs téléphones, à la télévision domestique et à Internet, le tout à peu près en même temps.

Pour gérer les volumes de trafic qui revenaient, nous avons dû déconnecter physiquement l'équipement touché. Tout au long de ce processus, nous avons mis l'accent sur un objectif unique et primordial, soit le rétablissement du service à nos clients le plus rapidement possible.

Je comprends la frustration ressentie par nos clients qui ne savaient pas quand nos réseaux seraient de nouveau en ligne. Je voulais un échéancier, mais le fait est que nous n'en avons pas et que nous ne voulions pas fournir une estimation qui pourrait se révéler erronée.

Lors des conversations que j'ai eues avec les clients et les propriétaires de petites et de grandes entreprises, tout le monde voulait savoir ce que fait Rogers, aujourd'hui, maintenant, pour tirer des leçons de cette panne et s'assurer qu'elle ne se reproduira plus.

J'ai dit que nous ferons tous les investissements nécessaires pour que cela ne se reproduise pas. Cet investissement commence par les travaux en cours dans le cadre de notre plan de fiabilité approfondie. En collaboration avec le gouvernement et nos concurrents, nous faisons des progrès importants en vue d'un accord officiel visant à garantir que les appels au service 911 pourront toujours être effectués, même en cas de panne du réseau d'un opérateur.

Faire de cet objectif une réalité est la seule façon responsable d'avancer, et je m'engage personnellement à faire en sorte que cela soit possible pour tous les Canadiens. Je tiens à remercier le ministre Champagne de son leadership dans ce dossier.

Pour ce qui est de notre réseau, nous allons faire notre part, et plus encore. Pour nous protéger contre une panne à l'échelle du système, nous établirons une norme plus élevée en séparant physiquement nos réseaux sans fil et Internet et en créant un réseau « toujours ouvert ». Pour être franc, cette protection supplémentaire coûtera cher. Nous estimons que cela coûtera au moins un quart de milliard de dollars, mais nous savons que c'est la bonne chose à faire.

Nous allons également poursuivre notre plan visant à investir massivement dans la fiabilité. Nous dépenserons plus de 10 milliards de dollars au cours des prochaines années pour bâtir et renforcer notre réseau. Cet investissement comprend une surveillance supplémentaire, plus de tests et une utilisation accrue de l'intelligence artificielle pour veiller à ce que les mises à niveau que nous apportons à notre réseau fonctionnent comme prévu.

Enfin, nous nous sommes associés à des entreprises technologiques de premier plan pour effectuer un examen complet de nos systèmes de réseau afin de tirer des leçons de la panne et d'en ressortir plus forts.

Lorsque ce travail sera terminé, nous partagerons les leçons clés avec nos concurrents et les autres partenaires de l'industrie.

Pour ce qui est d'améliorer les choses pour ceux qui ont été touchés par notre panne, nous avons déjà accordé cinq jours de crédit à chaque client de Rogers. De plus, nous travaillons avec nos clients commerciaux pour mieux comprendre les répercussions de la panne sur leurs organisations.

• (1215)

Monsieur le président, je sais que ce n'est que par nos actions et avec le temps que nous pourrions regagner la confiance des Canadiens. Nous pouvons faire mieux et nous le ferons.

Je remercie le Comité de nous avoir invités à prendre la parole devant lui aujourd'hui. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer au premier tour de questions avec le député Michael Kram, pour six minutes.

M. Michael Kram (Regina—Wascana, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les représentants de Rogers de s'être joints à nous aujourd'hui.

Je me demandais si l'un d'entre vous pouvait décrire au Comité les pratiques d'assurance de la qualité mises en place par Rogers pour les mises à jour importantes des logiciels ou du matériel.

M. Tony Staffieri: Par votre entremise, monsieur le président, nous avons des politiques et des procédures exhaustives, et je vais demander à mon collègue de vous en expliquer quelques-unes. Je peux vous assurer que non seulement elles sont exhaustives, mais que nous les mettons à jour continuellement.

La résilience du réseau et la redondance sont extrêmement importantes pour nous et pour notre industrie.

M. Ron McKenzie (chef de la direction de la technologie, Rogers Communications Inc.): Cela a eu un impact sans précédent sur ce qu'on appelle le « noyau » du réseau. Vous pouvez le considérer comme le cerveau du réseau qui contrôle tout l'accès au flux d'information et au flux de connectivité pour tous les services Internet.

Ce programme avait fait l'objet d'un examen intensif... sur deux ans, très rigoureux et d'une analyse complète. La mise en oeuvre faisait partie d'un programme en sept étapes, et il s'agissait de la sixième étape. Les cinq étapes précédentes n'ont posé aucun problème.

Il s'agissait vraiment d'un incident sans précédent. Nous faisons des examens très approfondis, des simulations très approfondies et des tests très approfondis, mais il s'agissait d'un incident sans précédent.

M. Michael Kram: Rogers a-t-elle mis en place un environnement d'essai où vous testez les mises à jour avant de les diffuser dans l'environnement de production en direct?

M. Ron McKenzie: C'est exact. Oui.

Nous faisons à la fois des simulations poussées et des essais approfondis. Nous comptons aussi beaucoup sur les fournisseurs d'équipement qui travaillent avec nous. À mesure que nous concevons et testons l'équipement, les fournisseurs travaillent à nos côtés. Ils fournissent la même infrastructure à tous les exploitants dans le monde, de sorte que nous tirons également profit des apprentissages de tous les autres exploitants sur le plan de l'exécution et de la mise en oeuvre.

M. Michael Kram: Je suppose qu'il y a lieu de se demander pourquoi la cause profonde de la panne de ce mois-ci n'a pas été détectée dans l'environnement d'essai, et pourquoi la cause fondamentale de la panne d'avril 2021 n'a pas non plus été détectée dans l'environnement d'essai?

• (1220)

M. Ron McKenzie: Tout d'abord, les événements sont très, très différents.

Permettez-moi de parler de l'événement du 8 juillet. La façon de le décrire, c'est qu'à ce moment-là, l'ingénieur n'avait aucun moyen... Comme le programme avait été exécuté cinq fois auparavant sans qu'il y ait le moindre incident, on ne croyait pas, on ne savait pas à ce moment-là, qu'il y aurait un problème.

Ce qui s'est passé, c'est que lorsque le code a été modifié et que le filtre a été retiré, l'équipement s'est comporté de façon très différente selon qu'il avait été conçu par un premier fournisseur ou un deuxième fournisseur. C'était alors l'inconnue: le comportement de l'équipement d'un fabricant, qui exécute une norme d'une certaine façon, par rapport à celui d'un autre fabricant. C'est cette séquence qui a essentiellement causé l'inondation du réseau central.

M. Michael Kram: Et la panne d'avril 2021?

M. Ron McKenzie: La panne de service d'avril 2021 résultait de la mise à jour d'un logiciel effectuée par notre partenaire. Cette mise à jour avait été testée, mais c'est la façon dont elle a été déployée qui a causé la panne. La mise à jour a été faite par notre fournisseur. Elle avait été testée. Elle avait été déployée dans d'autres réseaux dans le monde. C'est la dynamique particulière de son déploiement qui a causé l'incident en avril 2021.

M. Michael Kram: Je n'ai pas beaucoup de temps pour poser mes questions, et je ne pense pas que nous puissions aborder la ligne de code en cinq minutes, mais si Rogers pouvait soumettre un document plus technique au Comité, je trouverais certainement cela utile.

M. Ron McKenzie: Ce que nous avons essayé de faire... Dans la divulgation que nous avons faite en réponse aux questions du CRTC, nous avons été totalement transparents en expliquant... parce que ce n'est pas seulement très important pour Rogers, étant donné que la conception d'un noyau commun de PI est l'architecture cohérente utilisée par les opérateurs partout dans le monde. Nous utilisons tous le même équipement. L'une des leçons que nous avons tirées de tout cela, c'est qu'il faut partager cette information avec les autres opérateurs dans le monde, y compris nos concurrents, avec qui nous avons déjà eu des discussions.

Il s'agissait d'un événement sans précédent résultant de la façon dont deux éléments d'équipement ont interagi ensemble, ce qui n'était pas prévu. Dans les circonstances, nous ne voulons pas que cet incident se reproduise, chez n'importe quel autre opérateur, n'importe où dans le monde.

M. Michael Kram: D'accord.

Le ministre a comparu devant le Comité juste avant votre arrivée. Il a dit que le CRTC avait mené une enquête pour déterminer ce qui avait mal tourné dans le cas de cette panne. Pouvez-vous nous parler du rôle que le CRTC peut jouer pour empêcher que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir?

M. Tony Staffieri: Nous avons collaboré, et nous continuerons de le faire, avec tous les ordres de gouvernement afin d'assurer une transparence complète à l'égard de cet incident. Vous comprendrez qu'aujourd'hui, les réseaux sont extrêmement complexes. Nous prendrons tous les moyens à notre disposition pour investir dans les ressources et travailler avec des entreprises de premier plan partout dans le monde pour nous assurer de mettre en place la résilience et la redondance nécessaires pour que cela ne se reproduise plus.

Nous avons parlé de nos plans, que je vais vous décrire de façon très générale, et mon collègue vous donnera les détails. Il y a, en fait, quatre points principaux. Le premier consiste à séparer physiquement nos réseaux sans fil et filaires afin que, si un réseau devait tomber en panne à l'avenir, nous puissions passer à l'autre réseau. Le deuxième est ce que nous appelons la partition de notre réseau. Si un incident se produit à un endroit précis, nous limitons le problème à cet endroit précis. Le troisième concerne les changements que nous apporterons à nos processus et à nos procédures dans le cadre de l'examen et de la mise en oeuvre du code, y compris la mise à l'essai.

Enfin, nous travaillons sur le protocole d'entente avec le bureau du ministre Champagne qui nous permettra de travailler plus efficacement avec nos concurrents, de sorte qu'en cas d'urgence ou de panne, nous puissions transférer les appels, mais surtout nous assurer que chaque appel au service 911 sera basculé sur un autre réseau.

• (1225)

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Je cède maintenant la parole à M. Erskine-Smith pour six minutes.

[Traduction]

M. Nathaniel Erskine-Smith (Beaches—East York, Lib.): Merci beaucoup.

J'aimerais commencer par une chose que vous avez mentionnée, monsieur Staffieri, au sujet de l'importance cruciale des services que vous fournissez, comme vous l'avez dit, pour rejoindre les familles, les entreprises qui acceptent les paiements et, évidemment, les appels au 911, dont vous avez parlé à plusieurs reprises. Dans certains cas, les services gouvernementaux n'étaient pas entièrement disponibles. J'aimerais donner l'exemple d'IRCC.

Êtes-vous d'accord pour dire que les services que vous offrez sont essentiels à cet égard?

M. Tony Staffieri: Nous sommes pleinement conscients que les Canadiens comptent sur notre réseau et sur les réseaux de notre industrie. Nous prenons cette responsabilité au sérieux. C'est pourquoi nous avons centré notre attention non seulement sur cette panne, mais aussi sur la façon de régler le problème à l'avenir. J'ai expliqué les mesures que nous allons prendre pour empêcher que cela se reproduise.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Je comprends cela. Nous voulons tous nous assurer que cela ne se reproduira plus. Mais je pense que lorsqu'on prend un peu de recul pour réfléchir à ce qui s'est passé, des millions de Canadiens ont ressenti, à juste titre, beaucoup d'exaspération et de colère. Je pense qu'il y a deux leçons essentielles à en tirer, des leçons que nous pouvons réapprendre d'une certaine façon. Il y a d'abord la nature du service que vous offrez. C'est ce que je veux aborder en premier lieu pour voir s'il en est suffisamment tenu compte.

Différentes entreprises privées offrent différents services, mais vous êtes unique dans la mesure où vous êtes une entreprise privée qui fournit un service public essentiel important. Pensez-vous que c'est exact?

M. Tony Staffieri: Nous offrons une connectivité à des millions de clients. Dans la mesure où une partie de notre entreprise et de nos clients commerciaux ont des clients qui comptent sur eux, nous avons un rôle à jouer à cet égard. À bien des égards...

M. Nathaniel Erskine-Smith: D'accord. Je pense que cela se rapproche beaucoup d'un « oui ». Je l'accepte.

Nous avons entendu le ministre Champagne parler de l'incident et le comparer à un incident de transport aérien. Comme vous le savez, les compagnies aériennes sont, tout comme votre industrie, des oligopoles. Elles sont rigoureusement réglementées et elles sont essentielles pour les Canadiens. Dans ce contexte, comme mon collègue Brian Masse l'a mentionné plus tôt, si quelque chose de ce genre devait se produire, ce ne serait pas à l'entreprise d'offrir, de son propre chef, une indemnisation de deux jours, de cinq jours ou de sept jours. Une certaine indemnisation serait obligatoire.

Pensez-vous qu'il devrait y avoir un cadre réglementaire et un cadre juridique, et que ce ne serait pas à vous de décider du dédommagement à accorder aux Canadiens, mais à la loi?

M. Tony Staffieri: Comme je l'ai dit, nous prenons notre rôle très au sérieux. D'abord et avant tout, comme je l'ai dit, pour nos clients, y compris les petites et les grandes entreprises, la priorité absolue est de s'assurer que cela ne se reproduira plus. C'est notre priorité, d'abord et avant tout. Deuxièmement, l'indemnisation...

M. Nathaniel Erskine-Smith: Mais ce serait certainement clair et facile à comprendre s'il y avait des conséquences évidentes à ne pas prendre ces mesures, n'est-ce pas? Je veux parler de l'absence de conséquences, d'une certaine façon. Je comprends que vous avez parlé d'indemnisation. Je sais que vous avez proposé une façon de faire pour que cela ne se reproduise plus. Mais vous avez également reconnu ceci, dans votre réponse au CRTC, que je vais vous lire, et je crois que vous l'avez répétée aujourd'hui: « nous avons manqué à notre engagement d'être le réseau le plus fiable du Canada ».

D'accord. Disons que je suis un consommateur mécontent. Il y a un manque de concurrence au Canada. Où puis-je aller?

M. Tony Staffieri: Ce que nous avons fait, comme je l'ai dit, c'est préciser clairement notre engagement à régler ce problème à l'avenir, pour notre entreprise et pour nous améliorer en tant qu'industrie.

Pour ce qui est de l'indemnisation, notre panne a duré un peu moins d'une journée. Elle a duré quelques jours de plus pour certains clients. Nous avons donc pris la décision de simplifier les choses pour les clients en portant le crédit à cinq jours complets. Nous allons l'inclure de façon proactive sur les factures des clients afin, comme je l'ai dit, de leur simplifier les choses. Cela équivaut à un peu plus de 15 % de la facture d'un client.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Eh bien, permettez-moi de revenir à la question de la concurrence. Notre comité continue de revenir sur cette question. Cela a toujours été une question de prix et de mécontentement lorsque nous regardons ce que les Canadiens paient par rapport aux autres pays. C'est une grande source de consternation pour moi et d'autres membres du Comité, tous partis confondus, je crois.

L'autre leçon que nous avons tirée de cette panne, c'est que le manque de concurrence signifie non seulement que les Canadiens souffrent en ce qui concerne les prix, mais aussi que la résilience du réseau est mise à rude épreuve.

Lorsque nous en arrivons à l'idée d'ouvrir les réseaux de vos concurrents à vos clients, dans le contexte de la panne, vous avez dit au CRTC qu'aucun des réseaux de vos concurrents n'aurait été en mesure de gérer le volume supplémentaire et soudain d'utilisateurs sans fil (plus de 10,2 millions) et la hausse du trafic de voix et de données connexe.

La concentration des clients dans une entreprise en particulier, non seulement dans le secteur, mais dans votre entreprise en particulier, n'est-elle pas un défi à la résilience en soi?

• (1230)

M. Tony Staffieri: Votre question comporte deux volets, monsieur.

Je vais commencer par le premier, c'est-à-dire ce que j'appellerais la « solution technique » et la capacité d'assurer et de travailler en tant qu'industrie pour assurer la fiabilité et la redondance pour les Canadiens.

La première partie de votre question concerne la compétitivité de l'industrie. Nous travaillons tous les jours dans un environnement très concurrentiel. Nous travaillons fort pour offrir le meilleur rapport qualité-prix à nos clients et aux Canadiens. C'est dans notre intérêt de le faire. Ils ont le choix, et ils ont ...

M. Nathaniel Erskine-Smith: Attendez, attendez; pensez-vous que les Canadiens ont d'autres choix sur ce marché?

M. Tony Staffieri: Tout à fait.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Vous dites cela sans sourciller.

D'accord. Je vais manquer de temps, alors voici une autre question à laquelle vous pourrez peut-être répondre sérieusement. Pensez-vous que c'est la fin de l'entente Rogers-Shaw?

M. Tony Staffieri: L'alliance avec Shaw vise à étendre notre portée dans une industrie où la portée est importante. Cela nous permet de faire deux choses importantes. La première consiste à faire des investissements que ni l'un ni l'autre d'entre nous ne pourrait faire seul, c'est-à-dire investir davantage dans Internet dans les collectivités rurales et autochtones, mais aussi investir davantage dans la résilience et la redondance des réseaux que chacun d'entre nous ne pourrait le faire seul. Avec le...

M. Nathaniel Erskine-Smith: Ou peut-être pour concentrer davantage l'industrie, dont la concentration même nuit à la résilience et à l'abordabilité pour les Canadiens.

Mon temps est écoulé, mais je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Erskine-Smith.

Je cède maintenant la parole à M. Lemire pour six minutes.

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie, monsieur le président.

Messieurs, je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui.

Je trouve votre attitude rafraîchissante, car vous comparez devant nous en toute humilité et sans complaisance.

Vous avez dit que vous étiez responsables et que vous aviez échoué. Cela est quand même un point de départ intéressant dans un contexte où nous souhaitons rétablir la confiance à court, à moyen et à long terme.

Je me questionne énormément sur l'état de la gouvernance chez Rogers, actuellement, qui est essentiellement assurée par un seul homme, c'est-à-dire vous, monsieur Staffieri.

Nous savons que, l'année dernière, la quasi-totalité des membres de la direction de Rogers a été licenciée.

Nous savons aussi que, il y a une quinzaine de mois déjà, votre entreprise a eu un problème de panne majeure. Nous n'avions alors pas senti le même niveau de responsabilité que celui que vous démontrez présentement.

Nous savons que vous avez également remercié votre chef de la technologie, M. Fernandes. Selon ce que je comprends, il a été tenu responsable de cette panne.

Comment pouvons-nous maintenant vous faire confiance, à vous qui contrôlez à peu près la moitié de l'infrastructure de télécommunications du pays, pour mener la suite des choses à court, à moyen et à long terme?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Merci de votre question, monsieur. Vous avez abordé plusieurs points.

Depuis que je suis devenu le PDG de cette entreprise, au début de l'année, je me suis concentré sur un certain nombre de choses, mais surtout sur le réseau. La résilience du réseau est très importante. Les investissements que nous avons faits dans le réseau sont beaucoup plus importants que ceux que nous avons faits au cours des années précédentes, et nous continuerons d'en faire davantage. La panne nous a montré qu'il est essentiel de faire ces investissements.

Nous voulons apporter des changements rapidement. Il y a des choses que nous savons devoir faire, nous avons tiré des leçons de la panne, et nous avons donc agi très rapidement. Je suis convaincu que notre nouveau chef de la technologie, Ron McKenzie, mettra en œuvre ces changements. Ron est ingénieur de formation et compte plus de 30 ans d'expérience en télécommunications à un niveau très élevé. Plus récemment, il a été président de nos opérations commerciales, où il a dirigé la conception et la mise en œuvre de solutions techniques complexes pour nos clients. Je suis convaincu que lui et son équipe mettront en œuvre les changements que nous devons apporter pour atteindre nos objectifs en matière de rendement du réseau.

• (1235)

[Français]

M. Sébastien Lemire: Dans la réponse que vous avez fournie au Bureau de la concurrence et qui portait sur la transition de Shaw, vous avez fait état de gains d'efficacité qui, selon vous, l'emporteront sur le préjudice qui a été causé aux consommateurs par suite de la transaction, notamment par la réduction importante de l'infrastructure de réseaux superflus. Il en est question au paragraphe 40.

Les événements de ce mois-ci démontrent-ils que nous pouvons vous faire confiance pour gérer ce type de télécommunications, particulièrement dans un contexte où la transaction Rogers-Shaw entraîne énormément de dépenses?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Comme je l'ai mentionné, l'alliance avec Shaw vise à étendre notre portée et à faire les investissements nécessaires. Dans le cadre de notre projet de fusion, nous vendrons Freedom Mobile et nous avons une entente avec Québecor pour l'achat de ces actifs. Nous croyons que cela créera un quatrième concurrent très important et plus solide pour l'industrie du sans-fil sur le marché canadien. Cette acquisition lui permettra de servir plus de 87 % de la population canadienne dans au moins quatre provinces. Nous pensons que c'est important.

Pour ce qui est de la redondance et de la fiabilité, le sujet d'aujourd'hui, le fait de nous allier à Shaw nous permettra de fournir un autre réseau. Notre intention est de maintenir l'indépendance du réseau de câblodistribution de Shaw, et notre réseau de câble filaire en fera partie et sera complètement séparé de notre réseau sans fil. Pour ce qui est de notre plan, la transaction avec Shaw nous permettra de faire cette séparation deux fois plus rapidement que ce n'aurait été le cas autrement.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Vous avez mentionné que votre entreprise avait pour seul objectif de conclure la transaction Rogers-Shaw. Si la transaction est conclue, l'accent serait mis sur la gestion d'un bilan qui est notamment fortement endetté et sur l'intégration de ce nouvel actif.

Comme nous le savons, cet engagement est de l'ordre de 26 milliards de dollars.

Comment pourra-t-on dépenser des centaines de millions de dollars supplémentaires pour redessiner le réseau et assurer sa robustesse afin que des pannes comme celles que nous avons connues ne se reproduisent plus?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Lors de la planification de notre alliance avec Shaw, nous avons examiné très attentivement la situation financière dans son ensemble, ainsi que les avantages que cela procurerait à toutes les parties prenantes. Je peux vous confirmer, monsieur, que notre plan est de conclure la transaction et d'augmenter le montant de l'investissement que nous avons l'intention de faire dans l'infrastructure et dans les réseaux. Les réseaux sont le moteur de notre industrie. Au cours de nos 60 années d'entrepreneuriat, tout a toujours été centré sur le réseau — le réseau sans fil et notre réseau câblé filaire — et cela continuera d'être notre priorité.

[Français]

Le président: Je vous remercie, monsieur Lemire.

Je cède maintenant la parole à M. Masse pour six minutes.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président, et merci aux témoins d'être ici.

Pour être juste, le Comité a dû citer à comparaître... ou du moins exercer de fortes pressions pour que certains témoins comparaissent. Je suis donc heureux que vous soyez venu de votre propre gré.

Cependant, je veux m'assurer de bien comprendre ce qui est proposé. Ai-je bien compris que la séparation des lignes pour garantir le fonctionnement du service 911 coûterait environ 250 millions de dollars? Est-ce que c'est absolument nécessaire pour s'assurer que le service 911 ne tombera pas à nouveau en panne? C'est l'un des plus gros problèmes dans tout cela. Il y a d'abord les inconvénients, mais ensuite, le service 911 est essentiel. Est-il exact qu'il faut dépenser 250 millions de dollars pour le 911?

• (1240)

M. Tony Staffieri: Si vous me permettez d'apporter une précision, dans le cadre des investissements et des correctifs que nous mettons en place, d'abord et avant tout, le service d'urgence 911 et les services essentiels sont au cœur de ce que nous faisons. Dans le cadre du protocole d'entente que nous allons conclure avec notre industrie au cours des 60 prochains jours, nous avons travaillé sur une solution robuste pour le 911 afin qu'il fonctionne.

Ce que nous avons vu lors de la panne, c'est que la solution que notre industrie avait prévue a échoué. De nombreux appels...

M. Brian Masse: Ce n'est donc pas un...

Désolé, allez-y.

M. Tony Staffieri: Beaucoup d'appels ont été traités, mais beaucoup ne l'ont pas été, et même un seul, c'est déjà trop.

Dans le cadre des correctifs, nous aurons la redondance dont j'ai parlé. En plus de cela, nous aurons des mesures de basculement, de sorte qu'en cas de panne, si notre autre réseau ne prend pas le relais, les appels basculeront sur l'un des réseaux de nos concurrents en quelques secondes.

M. Brian Masse: Je veux simplement m'assurer d'avoir bien compris. Vous n'avez pas de difficulté technique à garantir le service 911; c'est plutôt une décision d'affaires qui a mené au manque de capacité ou de redondance dans le système.

M. Tony Staffieri: L'échec des appels au 911 était un problème technique. Cela n'avait rien à voir avec le manque de ressources. Nous accordons clairement la priorité aux appels d'urgence.

En ce qui concerne le problème technique précis — je vais demander à mon collègue de vous donner une explication plus complète —, lors de la panne, certains téléphones continuaient d'essayer de se connecter à notre réseau même s'il était en panne. C'est ce qui a causé ces difficultés.

M. Brian Masse: Je n'ai pas besoin d'une réponse technique. Je comprends, mais ce que je cherche à savoir, c'est que c'était une décision d'affaires en fin de compte, et qu'il faut une décision d'affaires pour régler ce problème. C'est l'élément critique.

M. Erskine-Smith a parlé des services essentiels. Diriez-vous que n'importe quel fournisseur de service 911 est essentiel?

M. Tony Staffieri: Il n'y a rien de plus important que le traitement des appels au 911. L'incapacité de répondre aux appels du 911 le 8 juillet était un problème technique. Ce n'est pas par manque de ressources. Il n'y a pas eu de décision d'affaires, à part celle de confirmer que les appels au 911 sont importants et que nous devons nous assurer qu'ils peuvent être faits.

M. Brian Masse: Au bout du compte, c'était une décision d'affaires parce qu'il n'y avait pas d'argent.

De deux choses l'une: ou bien il s'agit d'un problème technique, dont nous devons discuter en tant que comité si nous laissons opérateurs s'en charger, ou bien nous les laissons prendre des décisions qui n'accordent pas suffisamment d'importance à la redondance. C'est le suivi qui, à mon avis, est nécessaire pour déterminer, pour s'assurer...

Vous avez eu ce problème auparavant, et vous aviez promis de le régler. Que s'est-il passé entre 2021 et aujourd'hui? C'est là où je pense que la confiance des consommateurs doit être réaffirmée, pour ce qui est de l'application commerciale.

Je pense qu'il faudrait peut-être examiner séparément le service 911 au Comité, mais que s'est-il passé entre temps? Qu'est-ce qui est différent? Pourquoi le correctif de 2021 n'a-t-il pas été apporté dans cette situation?

M. Tony Staffieri: Je vais commencer.

La panne d'avril dernier de nos services sans fil était due à un problème technique particulier qui était différent de celui que nous avons eu le 8 juillet.

À la suite de la panne d'avril, des changements ont été apportés à notre réseau et à nos processus afin de prévenir ce type de panne et d'autres pannes. Nous ne pouvions tout simplement pas prévoir le type de panne que nous avons connue le 8 juillet.

M. Ron McKenzie: J'ajouterais simplement que les circonstances sont très différentes. Le 8 juillet, c'était essentiellement le cœur du réseau, le cerveau du réseau, qui prend en charge toutes les communications sans fil, filaires, internes et de connectivité. C'était une perte totale de connexion. En ce qui concerne le problème technique du 911, même si nos collègues offrent tous de l'aide, il n'y a pas de moyen technique, avec la perte de connectivité...

... Nous aurions aimé pouvoir aider, parce que nous aurions aimé pouvoir transférer...

M. Brian Masse: Merci. J'ai une dernière brève question. Je suis désolé de vous interrompre, mais c'est une question importante que je tiens à poser.

Une partie du problème que nous avons en ce moment est lié au fait que personne, au sein de votre organisation, n'a pensé à appeler le ministre, malgré la panne du service 911.

Vous êtes maintenant en train de réfléchir à ce que vous ferez pour les consommateurs et des choses du genre. Ce n'est pas une critique. Le ministre fait la même chose. Il est en train de réfléchir à de nouveaux mécanismes réglementaires... à de nouveaux processus.

Rogers serait-elle favorable à la mise en place d'un processus universel transparent pour les consommateurs, les entreprises et le public, pour l'ensemble des entreprises de télécommunications, autrement dit à une sorte de charte des droits autant pour les consommateurs que pour les entreprises de télécommunications? Peu importe que ce soit vous aux commandes de l'entreprise ou quelqu'un d'autre à l'avenir. Rogers serait-elle favorable à cela?

• (1245)

M. Tony Staffieri: Nous nous concentrons actuellement sur les mesures à prendre pour assurer la résilience et la redondance de nos réseaux afin de pouvoir regagner la confiance de nos clients et des Canadiens, dans cet environnement concurrentiel. Nous ferons les investissements nécessaires pour y arriver.

Le président: Je vous remercie. Monsieur Masse, c'est tout le temps que nous avons, mais vous aurez à nouveau la parole plus tard.

Monsieur Généreux, c'est maintenant à vous. Vous avez cinq minutes à votre disposition.

[Français]

M. Bernard Généreux: Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, messieurs Staffieri et McKenzie.

Vous avez, je crois, des clients au Québec. Je sais de façon certaine que vous en avez, étant donné que j'ai aussi été touché par la panne. En effet, je ne pouvais pas utiliser le service Interac.

Le gouvernement du Québec a-t-il été informé aussi rapidement que le ministre Champagne? En fait, d'après ce que nous avons compris, celui-ci vous a appelé parce que vous n'aviez pas communiqué avec lui.

Avez-vous informé le gouvernement du Québec de ce manquement touchant vos services?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Par votre entremise, monsieur le président, je répète que dès la fin de la matinée, dès que nous avons eu accès à nos réseaux, soit autour de 10 h 30, nous avons commencé à communiquer. Nous savions que toutes les parties concernées voulaient connaître la cause de la panne — notamment s'il s'agissait d'un incident de cybersécurité — et savoir à quel moment nous prévoyions que les réseaux seraient rétablis. Vous devinez certainement que tous nos efforts visaient ces deux priorités. Peu avant midi, nous avons informé le bureau du ministre de la panne et des mesures que nous avions prises pour répondre à ces deux questions. Je me suis entretenu avec le ministre en début de soirée.

Pour répondre précisément à votre question, nous avons informé le premier ministre du Québec seulement en soirée et, avec le recul, je regrette et je suis déçu que nous ne l'ayons pas fait plus tôt. Comme je l'ai déjà dit, il y avait des raisons à cela. Nous cherchions surtout à trouver une solution et à reconnecter nos clients. Nous aurions quand même dû communiquer plus tôt avec un acteur aussi important que le gouvernement.

[Français]

M. Bernard Généreux: Vous avez parlé de 250 millions de dollars devant servir à régler le problème, à séparer les deux systèmes, ainsi que d'une autre somme de 10 milliards de dollars qui sera éventuellement injectée dans l'ensemble de l'organisation sur le plan technologique. Or, les produits et services que vous offrez ont une incidence sur la vie humaine. Je veux que vous le compreniez bien. Des gens, par vos services, peuvent communiquer avec le service 911. C'est donc important.

Vous nous dites aujourd'hui que vous allez investir 250 millions de dollars dans vos installations et, éventuellement, plus de 10 milliards de dollars. Ces investissements n'auraient-ils pas dû être faits depuis un certain temps afin d'assurer la qualité des services que vous offrez à vos clients?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Chaque année, nous investissons près de 3 milliards de dollars. Cette année, nous investissons 3 milliards de dollars, un chiffre qui ne cesse d'augmenter. Nous consacrerons une part plus importante que jamais de cette somme à l'amélioration de notre réseau. Nous investissons deux fois plus d'argent qu'il y a deux ans; au cours des prochaines années, cet investissement en capital devrait continuer d'augmenter et nous continuerons à investir un montant proportionnel dans les réseaux. Les 250 millions de dollars constituent un investissement supplémentaire immédiat dans ce que je décrirais comme des correctifs urgents à apporter pour assurer la redondance et de la résilience de notre réseau.

[Français]

M. Bernard Généreux: En quoi consiste votre relation d'affaires avec le service Interac?

Je connais un peu la réponse, mais j'aimerais, dans l'intérêt des gens qui nous écoutent, que vous la formuliez. J'ai moi-même été touché par la panne. En effet, j'ai dû utiliser ma carte de crédit plutôt que ma carte Interac pour obtenir de l'argent comptant.

Quelle est la relation d'affaires qui touche l'ensemble des clients canadiens qui, partout au pays, ne font pas nécessairement partie de votre clientèle?

• (1250)

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Je vais commencer et M. McKenzie pourra compléter ma réponse.

Interac est l'un de nos clients et nous assurons la connectivité à ce service dans l'ensemble du pays. Dans le cadre de notre relation d'affaires avec Interac, nous étions responsables de fournir la connectivité primaire et secondaire à l'aide de notre réseau sans fil et filaire. Comme mon collègue l'a souligné, cette panne a eu une incidence sur nos principales passerelles qui ont toutes deux été mises hors service. Nous avons donc failli à nos obligations à l'égard d'Interac et des Canadiens.

[Français]

M. Bernard Généreux: J'aimerais poser une dernière question.

Y a-t-il des Canadiens français ou alors des femmes, anglophones ou francophones, qui siègent à votre conseil d'administration?

Si ce n'est pas le cas, il serait intéressant que vous regardiez cette possibilité.

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Je vous remercie pour vos observations.

Comme ce sont les membres du conseil d'administration qui prennent ces décisions, je leur ferai part de vos commentaires.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Je cède maintenant la parole à Mme Lapointe pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Viviane Lapointe: Les Canadiens ont de la difficulté à comprendre comment une mise à jour programmée a pu être à l'origine d'une panne aussi massive du réseau de Rogers. Normalement, on s'attendrait à ce que les mises à jour de cette ampleur fassent l'objet d'essais approfondis avant leur déploiement. En fait, en réponse à une question du député Kram, M. McKenzie a dit que ces tests avaient eu lieu.

Je veux creuser davantage. Avez-vous utilisé les tests Cisco et Juniper ou uniquement l'un des produits du fabricant? Quelles mesures prenez-vous pour accroître la robustesse et la résilience des futurs essais?

M. Tony Staffieri: Je vais d'abord faire deux commentaires généraux. Premièrement, dans la mesure du possible, nous faisons toujours des essais préalables avant d'apporter des changements. Dans certains cas, cela est impossible; dans ce cas-ci, comme vous l'avez constaté, la panne s'est étendue à l'ensemble du réseau. Il est difficile d'avoir un environnement expérimental capable de reproduire l'intégralité d'un réseau très complexe qui s'étend à la grandeur du pays. Dans ces circonstances, nous n'aurions jamais pu faire ces essais en laboratoire.

M. Ron McKenzie: Il est très difficile de simuler l'environnement réel dans son intégrité. Nous pouvons le faire par segments. C'était la sixième fois que nous faisons cet exercice et nous n'avions jamais eu de problème les cinq fois précédentes; il s'agit donc d'un problème exceptionnel lié à la manière dont le système a été conçu par le fabricant et à la manière dont celui-ci gère le débit et le trafic. En passant à un seul mode, le réseau a été inondé de trafic parce que l'autre mode traite le flux de trafic d'une manière différente. Cela s'est passé en l'espace de quelques minutes et tout a été perdu.

Mme Viviane Lapointe: Aurait-il été possible de prévenir la panne qui s'est étendue à l'ensemble du Canada si vous aviez déployé la mise à jour dans de petits réseaux régionaux avant de l'étendre progressivement à l'ensemble du pays, même sur quelques jours, si aucun problème n'avait été détecté?

M. Ron McKenzie: Depuis des années, toutes les entreprises de télécommunications utilisent le concept d'un noyau IP commun. Ce noyau commun est fondamental ici et il est évidemment conçu à des fins de sécurité. Il nous permet de gérer le trafic; en gros, je dirais que c'est le cerveau du réseau. En général, ce noyau n'est pas régionalisé. Toutes les entreprises de télécommunications utilisent un noyau commun alimenté par ce que nous appelons des « réseaux d'accès ». Ces réseaux d'accès peuvent être gérés. Dans ce cas-ci...

Mme Viviane Lapointe: Je vous remercie, mais mon temps de parole est limité.

Je veux m'attarder à ce qui s'est passé durant les 16 heures qu'a duré cette panne. Est-ce que Rogers dispose d'un plan robuste et éprouvé d'intervention d'urgence et de reprise après une catastrophe? Je pose la question parce qu'un élément important de tout processus de reprise du service après une catastrophe est la communication avec les parties touchées. Dans ce cas-ci, cette communication n'a pas eu lieu, non plus que lors de la panne de l'an dernier. Il aurait été préférable que Rogers diffuse des messages d'heure en heure pour faire savoir que l'entreprise était au courant du problème et cherchait à le localiser et à le régler, au lieu de se murer dans le silence comme elle l'a fait.

Deuxièmement, monsieur Staffieri, à quel moment avez-vous été mis au courant de la panne et pourquoi n'en avez-vous pas informé la population et le gouvernement?

M. Tony Staffieri: Pour répondre à votre première question, nous disposons d'une équipe d'intervention d'urgence. Peu après le début de la panne, cette équipe, qui est bien préparée, a réuni les ressources requises, conformément à un plan mis en place longtemps d'avance sur la façon de réagir dans des situations semblables. Dans ce cas précis, nous avons été retardés parce que notre propre réseau était complètement paralysé. Nous avons néanmoins pris rapidement des dispositions pour avoir une autre source de connectivité, ce qui a causé des retards.

Malgré cela, dès 5 h 30 du matin, nous avons commencé à annoncer qu'il y avait un problème de réseau. Ce n'est que beaucoup plus tard que nous avons saisi l'ampleur du problème et compris qu'il s'agissait d'une panne nationale. Dès que nous l'avons su, nous avons communiqué la nouvelle sur les médias sociaux, soit vers 9 heures, ainsi qu'aux stations de radio.

Quand j'ai parlé aux Canadiens — à nos clients —, ils voulaient surtout savoir, tout comme nous, quelle était la cause de la panne et dans combien de temps elle allait être réparée. Nous n'avions pas les réponses à ces questions. Nous nous efforçons toujours d'être extrêmement transparents avec nos clients et les Canadiens en général et de leur donner le plus de renseignements possible, mais nous n'avions pas les réponses à ces questions. Au fur et à mesure que nous obtenions de nouveaux renseignements, nous les rendions publics. Ce n'est qu'à la fin de l'après-midi que nous avons su que nous avions une solution permettant la reprise du service. Nous avons alors rapidement communiqué la nouvelle par le biais de tous les canaux médiatiques pertinents.

• (1255)

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Staffieri.

Je vous remercie, madame Lapointe.

Je passe maintenant la parole à M. Lemire pour deux minutes et demie.

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie, monsieur le président.

Comment était constituée votre cellule de crise pour pouvoir gérer cette panne? M. Fernandes, qui était à ce moment le chef de la direction de la technologie, en faisait-il notamment partie?

Qu'avez-vous retenu de cet événement? Cette cellule de crise serait-elle la même aujourd'hui si une autre panne majeure survenait?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Concernant notre plan d'intervention d'urgence, nous mettons à contribution toutes les ressources pertinentes, y compris moi-même et les autres responsables. Sachez que chacun de ces intervenants reçoit toute l'attention de l'organisation.

Dans le cas de cette panne, M. Fernandes, qui était notre directeur de la technologie, a été immédiatement informé, juste avant 5 heures du matin, et il a joué un rôle essentiel dans la mise en place des plans de reprise et dans l'enquête entreprise ce jour-là, en collaboration avec le reste de l'équipe du réseau. Nous avons plusieurs centres de contrôle à travers le pays. La panne s'est produite juste avant 5 heures du matin. Dès 5 h 30, les équipes étaient déjà à pied d'œuvre pour trouver une solution au problème.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie.

Que pensez-vous de la solution, en quelque sorte imposée par le ministre Champagne, qui consiste à vous fier à vos concurrents pour prendre la relève dans une situation de crise comme celle que nous avons connue il y a quelques jours?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: L'initiative du ministre Champagne d'obliger les acteurs de l'industrie à travailler en collaboration, dans le cadre d'un accord officiel, sera très constructive pour assurer un programme de redondance et de résilience. Comme nous l'avons dit, nous avons fait de grands progrès à cet égard. Cet accord sera conclu d'ici 60 jours.

Il est important de souligner que des mesures de transfert automatique sont prévues en cas de panne d'un réseau; pour le service 911, il est important d'avoir un plan solide en place pour le transfert de chaque appel. Enfin, des protocoles de communication sont également prévus afin que le ministre et d'autres importants organismes gouvernementaux soient alertés le plus rapidement possible de toute panne future.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Vous collaboreriez donc avec vos concurrents s'ils rencontraient un problème semblable à celui que vous avez connu.

Est-ce exact?

[Traduction]

M. Tony Staffieri: Nous voulons vraiment coopérer avec nos concurrents. Dans ce genre de situations, nous collaborons toujours avec nos concurrents pour trouver une solution. Dès le début de la panne, j'ai reçu des appels des dirigeants des autres entreprises de télécommunications qui m'offraient leur aide. Ce genre de collaboration et de coopération a toujours existé. Il est dans notre intérêt, en tant qu'industrie, de reconnecter rapidement tous les Canadiens, mais comme vous l'avez entendu tout à l'heure, des problèmes techniques nous ont empêchés de transférer notre volume de trafic aux réseaux de nos concurrents.

• (1300)

[Français]

M. Sébastien Lemire: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Masse, vous avez maintenant deux minutes et demie à votre disposition.

M. Brian Masse: Je vous remercie, monsieur le président.

Pour faire suite aux questions de M. Lemire, ce qui est intéressant, c'est qu'en l'absence de charte des droits ou de tout autre document de cette nature sur les services essentiels, nous devons nous fier à ce que disent les PDG et les conseils d'administration au cours de leurs réunions privées pour trouver une solution. Est-ce vraiment ce que vous êtes en train de nous dire ici, que nous devons nous fier au compte rendu que vous nous faites de ces réunions privées? Qu'en est-il de la transparence à l'égard des Canadiens? Ce n'est pas ainsi, à mon avis, que vous réussirez à restaurer la confiance nécessaire.

M. Tony Staffieri: Tout au long de ce processus, nous avons été on ne peut plus transparents. Si vous lisez certaines des déclarations que nous avons faites, notamment la plus récente du CRTC, vous constaterez que nous voulons partager toute l'information sur cette panne. Cela ne fait qu'améliorer notre industrie et la préparer à l'éventualité... que cela se reproduise à l'avenir.

Dans le cadre de l'accord intervenu avec nos concurrents au sujet du protocole d'entente, nous voulons être très transparents — parce que les Canadiens ont le droit de savoir — au sujet des mesures que prendra l'industrie pour faire en sorte qu'une panne de cette ampleur ne se reproduise plus.

M. Brian Masse: J'hésite à vous croire parce que ce n'est pas la première fois que des acteurs de l'industrie tiennent des réunions privées auxquelles le public n'a pas accès. Le ministre peut faire un suivi, mais il ne sera pas en mesure de fournir des documents au Parlement ou à ce comité, ou n'est pas tenu de le faire.

Je ne vois pas comment cette approche renforcera la confiance du public. Je pense que les autres entreprises de télécommunication qui y participeront voudront probablement protéger leur réputation. Honnêtement, c'est la négligence publique qui est la cause de cet incident, soit par le biais du Parlement et des processus en place ici, soit par le biais de l'industrie même. Nous avons échoué collectivement à maintenir le service 911, un service censé être garanti.

Je vais terminer là-dessus, monsieur le président. Je ne crois pas que cette approche va satisfaire le public. Ces réunions ne seront pas publiques. Les comptes rendus seront largement caviardés. Nous devons faire une demande d'accès à l'information pour savoir ce qui se passe et même pour connaître l'horaire des réunions et ainsi de suite.

Cela m'inquiète, monsieur le président.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Masse.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Gray pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Tracy Gray: Je vous remercie, monsieur le président. Je remercie également les témoins de leur présence.

Nous avons appris qu'en raison de la panne de votre système central, les appels au 911 n'ont pu être acheminés. De plus, quatre alertes d'urgence n'ont pas fonctionné, une alerte de la GRC au sujet d'une personne dangereuse et trois avertissements de tornade lancés par Environnement Canada. Est-ce exact?

M. Tony Staffieri: Je ne suis pas au courant de tous les messages qui n'ont pu être diffusés, mais comme je l'ai déjà dit, cela est inacceptable, ne serait-ce que pour un seul message d'urgence. C'est ce que nous nous efforçons de corriger.

Mme Tracy Gray: D'accord. Aviez-vous établi des protocoles et des procédures dans l'éventualité d'une panne de cette ampleur pour faire en sorte que les services essentiels comme le 911 et les alertes d'urgence puissent continuer de fonctionner?

M. Tony Staffieri: Nous avions des procédures en place pour que le service 911 et les services essentiels puissent basculer sur le réseau d'un autre fournisseur. En raison de problèmes techniques particuliers, ce transfert automatique n'a pas eu lieu.

Mme Tracy Gray: Dans le document que vous avez présenté au CRTC en réponse à ses questions, vous dites que même si vous l'avez envisagé à maintes reprises au cours de la journée, la fermeture du réseau d'accès radio n'était tout simplement pas la solution.

Est-ce exact? Est-ce bien ce que vous avez dit?

M. Tony Staffieri: C'est exact.

Permettez-moi de vous expliquer quelques principes. La fermeture de notre réseau d'accès radio — communément appelé le RAR — n'est pas une décision appropriée. Pour être en mesure de fermer le RAR, vous devez avoir accès au réseau. Quand notre réseau est tombé en panne, il a été paralysé jusqu'à environ 10 h 30. Ce n'est qu'après 10 h 30 que nous avons pu envisager la fermeture du RAR.

Mme Tracy Gray: D'accord...

M. Tony Staffieri: Si vous me permettez de terminer, nous avons envisagé cette solution, mais à ce moment-là, nous avions déjà commencé à voir que certaines parties de notre réseau se rétablissaient. Nous avons donc décidé de ne pas fermer le RAR. Si nous l'avions fait, il est fort probable que la panne généralisée aurait duré au moins une journée de plus. Nous avions une décision importante à prendre, étant donné que nous constatons qu'il était possible de remettre notre réseau en marche plus rapidement. Nous avons donc pris la décision de ne pas fermer le RAR.

• (1305)

Mme Tracy Gray: D'accord, je vous remercie.

Pendant que vous envisagiez diverses options, il semble qu'il n'y avait pas de protocoles rigoureux en place, à en juger par ce qui est arrivé. Ce n'est pas très rassurant pour le public.

J'ai d'autres questions pour vous.

Quel a été le revenu annuel de Rogers en 2021?

M. Tony Staffieri: Tous nos chiffres sont du domaine public.

Mme Tracy Gray: D'accord. Combien d'employés avez-vous approximativement?

M. Tony Staffieri: Nous avons environ 25 000 employés disséminés à travers le Canada.

Mme Tracy Gray: Combien de clients avez-vous approximativement?

M. Tony Staffieri: Nous comptons plus de 12 millions de clients à travers le pays.

Mme Tracy Gray: Y a-t-il un responsable principal de la gestion des risques chez Rogers?

M. Tony Staffieri: Nous avons un responsable de la gestion des risques. Il fait rapport à notre comité de vérification et de gestion des risques. Dans le cadre de nos processus et de nos examens, son équipe s'efforce de détecter les risques potentiels dans des domaines très précis. Le réseau et la cybersécurité sont parmi les principaux risques auxquels une entreprise comme la nôtre est confrontée. Nous avons donc mis en place des procédures de reprise d'urgence du service en cas d'incident de ce genre.

Mme Tracy Gray: Cette personne fait-elle partie de la haute direction? En tant que responsable principal de la gestion des risques, joue-t-elle un rôle exécutif?

M. Tony Staffieri: L'équipe de gestion des risques relève du directeur principal des finances. Elle fait partie de la haute direction de notre société.

Mme Tracy Gray: D'accord.

De nombreuses organisations, beaucoup moins complexes et moins étendues que la vôtre, ont désigné un agent principal de la gestion des risques dans leurs rangs. Pourquoi n'avez-vous pas recruté ou nommé quelqu'un au poste d'agent principal de la gestion des risques chez Rogers?

M. Tony Staffieri: Grâce aux processus que nous avons mis en place, nous sommes confiants d'avoir une approche très méthodique et globale pour détecter les risques et établir des plans efficaces nous permettant de gérer, d'atténuer et de traiter toute exposition à ces risques.

Mme Tracy Gray: De toute évidence, les résultats de la panne survenue en juillet contredisent ce que vous venez de dire.

Votre entreprise a subi deux défaillances généralisées, causées par votre propre organisation, qui ont compromis la sécurité du public. Qui va perdre son emploi — est-ce que cela devrait être vous-même? Avez-vous la confiance de votre conseil d'administration?

M. Tony Staffieri: J'ai la responsabilité de m'assurer que cela ne se reproduira plus. Comme je l'ai dit, nous avons déjà mis en place des procédures et des mesures correctrices nous permettant de mettre rapidement à exécution les plans qui visent justement à éviter que cela se reproduise.

Le président: Merci beaucoup.

Nous entamons maintenant notre dernier tour de questions. Monsieur Dong, c'est à vous.

M. Han Dong: Monsieur le président, je vais céder mon temps de parole à M. Gaheer qui posera des questions.

M. Iqwinder Gaheer: Formidable. Je vous remercie.

Je tiens à remercier les représentants de Rogers d'avoir pris le temps de venir témoigner.

Mes questions sont pour M. Staffieri. Je peux déjà deviner la réponse, mais c'est une question que j'ai posée au ministre. Certains experts affirment que les réseaux de télécommunications devraient être considérés comme des services publics en raison de leur nature; il s'agit d'une infrastructure numérique essentielle.

Que pensez-vous de cette idée? Croyez-vous que le service que votre entreprise fournit est si essentiel qu'il devrait être considéré comme un service public?

M. Tony Staffieri: Ce que je peux vous dire, monsieur, au nom de nos 25 000 employés disséminés à travers le pays, c'est que tous les jours, nous venons travailler dans le but d'améliorer le service que nous offrons à nos clients.

Comme je l'ai déjà dit, nous les avons laissés tomber dans ce cas-ci. Compte tenu du contexte dans lequel nous travaillons, nous avons tout intérêt à améliorer le service. En tant qu'entreprise concurrentielle au sein de l'industrie canadienne, il est dans notre intérêt à faire tout ce que nous pouvons pour nous assurer que cela ne se reproduira plus.

M. Iqwinder Gaheer: Merci de votre réponse.

Comme nous le savons, des paiements n'ont pu être effectués, des ventes ont été perdues, des réunions n'ont pu avoir lieu, des travaux n'ont pu être exécutés et des entreprises n'ont pas pu fonctionner à leur plein potentiel. Les dommages sont considérables. Je sais que Rogers s'est engagée à offrir à ses clients une compensation équivalente à cinq jours de service.

Pouvez-vous expliquer plus en détail au Comité sur quels critères vous vous êtes appuyés pour en arriver à ce crédit de cinq jours de service? Compte tenu des répercussions de cette panne, pensez-vous que cela est suffisant?

• (1310)

M. Tony Staffieri: La panne a duré un peu moins d'un jour. Nous avons immédiatement examiné certains critères. Comme je l'ai dit, les clients et les Canadiens avec lesquels je me suis entretenu voulaient avant tout savoir quelles mesures nous allions prendre pour nous assurer que cela ne se reproduirait plus. Voilà à quoi nous consacrons notre énergie.

Pour ce qui est de l'indemnisation, nous voulions faire les choses correctement. La panne a duré un peu moins d'une journée. Nous avons d'abord envisagé un crédit de deux jours de service, mais nous avons constaté qu'une fois le réseau rétabli, certains clients ont continué à éprouver des problèmes dans différentes régions du pays pendant un ou deux jours de plus. Nous avons donc décidé d'offrir un crédit de cinq jours. Nous voulions faciliter les choses pour les clients. Il s'agit d'un crédit équivalant à cinq jours de service qui figurera sur leur prochaine facture. Les clients n'ont aucune démarche à faire pour obtenir ce crédit.

M. Iqwinder Gaheer: J'ai hâte d'avoir une estimation des coûts liés à cette panne pour l'économie canadienne.

Ma dernière question est la suivante. Je sais que le ministre a rencontré toutes les entreprises de télécommunications pour discuter de votre collaboration à plusieurs égards. Pouvez-vous faire le point sur le plan qui sera mis en place et nous donner une idée de la forme que prendra cette collaboration entre les entreprises de télécommunications?

M. Tony Staffieri: Nous travaillons en collaboration sur le protocole d'entente qui portera sur trois domaines importants.

Le premier concerne les mesures de basculement en cas de panne et l'état de préparation de chaque entreprise à cet égard. Le deuxième, sans doute le plus important, concerne les mesures à prendre pour assurer le transfert des appels d'urgence au service 911 en cas de panne. Le troisième porte sur les protocoles de communication.

À cette fin, nous collaborons non seulement avec l'industrie, mais aussi avec le cabinet du ministre et avec ISDE. Nous nous sommes engagés à signer ce protocole dans un délai de 60 jours, comme l'a précisé le ministre.

M. Iqwinder Gaheer: Je vous remercie.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Gaheer.

Cela conclut notre deuxième et dernier tour de questions.

Je veux remercier messieurs Staffieri et McKenzie de s'être rendus disponibles pour le Comité.

Je remercie également le greffier, les interprètes, les analystes et le personnel de soutien.

Je rappelle aussi à tous les participants et aux membres du public que le Comité poursuit ses travaux cet après-midi à 14 heures pour faire la lumière sur les interruptions de service survenues chez Rogers au début de juillet.

Je vous remercie, tout le monde.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>